

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PUSTAKAWAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI (MIN)  
SE-KOTA BANDAR LAMPUNG**

**TESIS**

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana  
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Manajemen Pendidikan Islam**



**Oleh**

**IMAM NAFIUDIN  
NPM. 1786131009**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
2019**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PUSTAKAWAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI (MIN)  
SE-KOTA BANDAR LAMPUNG**

**TESIS**

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana  
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Manajemen Pendidikan Islam**



Oleh

**IMAM NAFIUDIN  
NPM. 1786131009**

**Pembimbing I : Syafrimen, M.Ed., Ph.D  
Pembimbing II : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS/KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Nafiudin

NPM : 1786131009

Program Studi : Ilmu Tarbiyah

Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul:  
**“PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PUSTAKAWAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI  
MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI (MIN) SE-KOTA BANDAR  
LAMPUNG”** adalah benar-benar asli karya saya, kecuali yang disebutkan  
sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya  
menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bandar Lampung, 24 Oktober 2019  
Yang Menyatakan.

**Imam Nafiudin**  
NPM.1786131009

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PUSTAKAWAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI (MIN)  
SE-KOTA BANDAR LAMPUNG**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan perpustakaan sebagai kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan yang baik akan membangun kualitas layanan prima di perpustakaan. Akan tetapi, masih terdapat permasalahan pada aspek layanan, khususnya perpustakaan di MIN se-Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan ada tidaknya: (1) Pengaruh positif kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung. (2) Pengaruh positif kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung. (3) Pengaruh positif secara simultan dari kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Data hasil penelitian dianalisis dengan analisa parametrik dengan model analisis regresi linier ganda (*Multiple Linier Regression*) berbantuan *SPSS For Windows 23.0*. Data dari masing-masing variabel dikumpulkan secara terpisah melalui mengisi kuesioner yang disusun. Sampel dalam penelitian ini adalah 92 peserta didik kelas 5 yang ditentukan secara acak (*cluster random sampling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kompetensi pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Kedua, terdapat pengaruh positif secara parsial kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kinerja pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Ketiga, pengaruh positif secara simultan kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kompetensi dan kinerja pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) se-Kota Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan harus senantiasa memperhatikan kedua elemen tersebut. Dengan kata lain bahwa kinerja dapat ditingkatkan seiring dengan peningkatan kompetensi oleh pustakawan di perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung.

Kata kunci: kompetensi pustakawan, kinerja pustakawan, kualitas pelayanan perpustakaan madrasah.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis ini secara utuh mengacu pada pedoman transliterasi yang ditetapkan dalam pedoman penulisan skripsi, tesis dan disertasi

Huruf Arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak dilambangkan	ف	F
ب	B	ق	Q
ث	T	ك	K
ث	Ś	ل	L
ج	J	م	M
ح	H	ن	N
خ	Kh	و	W
د	D	هـ	H
ذ	Ž	ء	‘
ر	R	ي	Y
ز	Z		
س	S		
ش	Sy		
ص	S		
ض	D		
ط	T		
ظ	Z		
ع	‘		
غ	G		-

## Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut

### Harkat dan Huruf

اى – (     )

إ – (     )

و – (     )

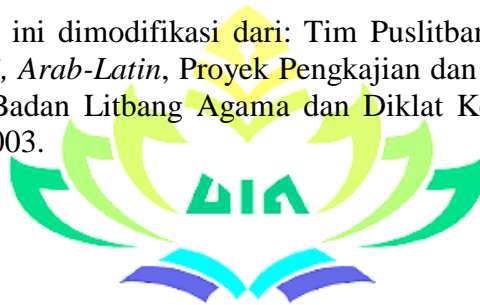
### Huruf dan Tanda

A

I

U

Pedoman transliterasi ini dimodifikasi dari: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Tranliterasi, Arab-Latin*, Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, Badan Litbang Agama dan Diklat Keagamaan Departemen Agama RI, Jakarta, 2003.



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ

اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ

أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya:

Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(QS. Al-Mujadillah: 11)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahannya*, CV. Diponegoro, Bandung, 2007, h. 290.

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, tesis ini kupersembahkan sebagai tanda cinta, sayang, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Drs. Hi. Teguh dan Ibu Hj. Nyamiatun yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa kepada saya selama ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Kedua adikku, Fajar Hidayat dan Ilham Nur Hidayat yang secara tidak langsung telah memberiku motivasi dan semangat.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam proses pendidikan yang saya jalani selama ini.
4. Teman-teman seperjuangan pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam 2017 yang selalu mendukung dan menjadi inspirasi bagi penulis untuk dapat bersemangat dalam kegiatan perkuliahan khususnya dalam penulisan tesis ini.
5. Almamaterku tercinta Program Pascasarjana (PPs) UIN Raden Intan Lampung telah mendidikku menjadi lebih baik yang mampu berfikir untuk lebih maju.



## RIWAYAT HIDUP

**Imam Nafiudin**, lahir di Desa Margo Mulyo Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 10 Agustus 1995, yang merupakan anak pertama dari pasangan bapak Drs.Teguh dan ibu Nyamiatun.

Jenjang pendidikan yang pernah dilalui penulis adalah SDN 3 Terbanggi Besar (lulus tahun 2007), SMPN 5 Terbanggi Besar (lulus tahun 2010), SMAN 1 Terbanggi Besar (lulus tahun 2013), dan penulis melanjutkan kuliah pada prodi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah di IAIN Raden Intan Lampung dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan pada Program Pascasarjana (PPs) UIN Raden Intan Lampung Prodi Magister Manajemen Pendidikan pada tahun 2017 sampai sekarang.

Selama bersekolah di SMP dan SMA penulis aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler Pasukan Pengibar Bendera (PASKIBRA). Kemudian pada tahun 2011, penulis berkesempatan menjadi anggota Pasukan Pengibar Bendera Pusaka (PASKIBRAKA) Kab. Lampung Tengah. Saat ini, penulis masih aktif sebagai pengurus Purna Paskibraka Indonesia (PPI) Kab. Lampung Tengah dan menjadi pelatih PASKIBRA SMPN 5 Terbanggi Besar dari tahun 2012 hingga sekarang.

Penulis aktif dalam kegiatan masjid, seperti mengaktifkan kembali Remaja Islam Masjid (RISMA) di Masjid Nurul Yaqin Korpri Jaya dan mendirikan Remaja Islam Masjid (RISMA) di Masjid Jami' Al-Mukhlisin Korpri Jaya. Selain itu, penulis pernah menjadi Liaison Officer (LO) pada *Annual International Conference On Islamic Studies (AICIS) 2016* di IAIN Raden Intan Lampung, tanggal 1-4 November 2016.

## KATA PENGANTAR

Teriring salam dan do'a semoga Allah SWT selalu melimpahkan hidayah dan taufiq-Nya dalam kehidupan ini. Tiada kata yang pantas diucapkan selain kalimat tasyakkur kahadirat Allah SWT, yang telah memberikan kelapangan berfikir, membukakan pintu hati, dengan Ridho dan Inayah-Nya dan diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) se-Kota Bandar Lampung”**

Sholawat beriringan salam dimohonkan kepada Allah SWT, semoga disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari alam kebodohan menuju alam berilmu pengetahuan seperti kita rasakan hingga saat ini. Penyusunan Tesis ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.

Dalam proses penulisan Tesis ini, tentu saja tidak merupakan hasil usaha sendiri, banyak sekali menerima motivasi bantuan pemikiran, materil dan moril dan partisipasi dari berbagai pihak, oleh karena itu tak lupa dihanturkan terima kasih sedalam-dalamnya secara rinci ungkapan terimakasih itu disampaikan kepada Bapak/Ibu:

1. Rektor UIN Raden Intan Lampung Prof. Dr. H. Moh. Mukri., M.Ag. beserta staf dan jajarannya.

2. Prof. Dr. Idham Khalid, M.Ag, selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Dr. Yetri, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
4. Syafrimen, M.Ed., Ph.D, selaku pembimbing I pada penulisan tesis ini.
5. Dr. Eti Hadiati, M.Pd selaku pembimbing II pada penulisan tesis ini.
6. Dosen Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung, yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Staf dan karyawan Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung atas kesediaannya membantu dalam menyelesaikan syarat-syarat administrasi.
8. Seluruh kepala MIN se-Kota Bandar Lampung beserta dewan guru dan peserta didik yang telah membantu memberikan keterangan selama peneliti mengadakan penelitian sehingga selesainya tesis ini.
9. Semua pihak yang turut serta membantu penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT memberikan hidayah dan taufiq-Nya sebagai balasan atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dan semoga menjadi catatan amal ibadah disisi Allah SWT. Aamiin yarobbal a'lamiiin.

Bandar Lampung, 24 Oktober 2019  
Penulis

**IMAM NAFIUDIN**  
NPM. 1786131009

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	vii
PESEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	9

## BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
3. Pengertian Perpustakaan Madrasah.....	16
4. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Madrasah.....	18
B. Kompetensi Pustakawan .....	21
1. Pengertian Kompetensi Pustakawan .....	21
2. Karakteristik Kompetensi Pustakawan .....	23
C. Kinerja Pustakawan.....	26
1. Pengertian Kinerja Pustakawan .....	26
2. Karakteristik Kinerja Pustakawan .....	29
D. Hasil Penelitian yang Relevan .....	32
E. Kerangka Berpikir .....	34

F. Hipotesis Penelitian.....	36
------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel Penelitian.....	40
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Kualitas pelayanan perpustakaan sekolah .....	42
a. Definisi Operasional.....	42
b. Kisi-kisi Instrumen.....	42
c. Jenis Instrumen.....	44
d. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	44
2. Kompetensi pustakawan.....	49
a. Definisi Operasional.....	49
b. Kisi-kisi Instrumen .....	49
c. Jenis Instrumen.....	50
d. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	51
3. Kinerja Pustakawan.....	56
a. Definisi Operasional.....	56
b. Kisi-kisi Instrumen .....	56
c. Jenis Instrumen.....	57
d. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	58
E. Teknik Analisis Data.....	63
1. Uji Prasyarat Analisis .....	63
2. Pengujian Hipotesis .....	64
F. Hipotesis Statistik.....	68

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Lokasi Penelitian.....	70
B. Gambaran Variabel Penelitian .....	71
1. Variabel Kompetensi Pustakawan ( $X_1$ ) .....	72
2. Variabel Kinerja Pustakawan ( $X_2$ ).....	73
3. Variabel kualitas pelayanan perpustakaan Madrasah (Y)....	75
C. Uji Prasyarat Analisis.....	77
1. Uji Normalitas.....	77
2. Uji Homogenitas .....	78
D. Uji Hipotesis.....	79
1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	80
2. Pengujian Hipotesis Kedua .....	83
3. Pengujian Hipotesis Ketiga .....	85
4. Analisis Koefisien Determinasi/Sumbangan Efektif .....	88
E. Pembahasan.....	90

## **BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	95
B. Rekomendasi .....	97

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori kualitas pelayanan menurut teori A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry .....	35
---	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Siswa di Perpustakaan MIN 1, MIN 5 dan MIN 6 Bandar Lampung.....	6
Tabel 1.2 Nama Pustakawan/Pegawai Perpustakaan yang Sudah Mengikuti Pelatihan Perpustakaan .....	7
Tabel 3.1 Populasi Peserta Didik Kelas 5 MIN se-Kota Bandar Lampung .....	39
Tabel 3.2 Sampel Penelitian Peserta Didik MIN se-Kota Bandar Lampung .....	41
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	43
Tabel 3.4 Skala Likert .....	45
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	48
Tabel 3.6 Indikator Kompetensi Pustakawan.....	50
Tabel 3.7 Skala Likert .....	52
Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validasi Kompetensi Pustakawan .....	55
Tabel 3.9 Indikator Kinerja Pustakawan.....	56
Tabel 3.10 Skala Likert .....	59
Tabel 3.11 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validasi Kinerja Pustakawan.....	61
Tabel 4.1 Alamat MIN se-Kota Bandar Lampung .....	70
Tabel 4.2 Data Kunjungan Peserta Didik Kelas 5 di Perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung .....	71
Tabel 4.3 Deskripsi Data Variabel Kompetensi Pustakawan.....	72
Tabel 4.4 Deskripsi Data Variabel Kinerja Pustakawan .....	74
Tabel 4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	75
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Normalitas Variabel Kompetensi, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah .....	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas Data .....	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel $X_1$ terhadap Y.....	80
Tabel 4.9 Tingkat Keeratan Hubungan .....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Korelasi Variabel Kompetensi, Kinerja Pustakawan dengan Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah .....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel $X_2$ terhadap Y.....	83
Tabel 4.12 Tingkat Keeratan Hubungan .....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Korelasi Variabel Kompetensi, Kinerja Pustakawan dengan variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda.....	86
Tabel 4.15 Analisis Keberartian Regresi Berganda .....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik Korelasi Variabel Kompetensi, Kinerja Pustakawan dengan Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	88
Tabel 4.18 Uji Korelasi Kompetensi dan Kinerja Pustakawan Secara Simultan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah.....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Nama Uji Coba .....	83
2. Daftar Nama Sampel Penelitian .....	84
3. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Kompetensi .....	87
4. Angket Uji Coba Kompetensi .....	88
5. Perhitungan Validitas Angket Kompetensi .....	90
6. Perhitungan Reliabilitas Angket Kompetensi .....	92
7. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Kinerja .....	87
8. Angket Uji Coba Kinerja .....	88
9. Perhitungan Validitas Angket Kinerja .....	90
10. Perhitungan Reliabilitas Angket Kinerja .....	100
11. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Kualitas Pelayanan .....	87
12. Angket Uji Coba Kualitas Pelayanan .....	88
13. Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan .....	90
14. Perhitungan Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan .....	107
15. Kisi-Kisi Angket Kompetensi .....	108
16. Angket Kompetensi .....	109
17. Kisi-Kisi Angket Kinerja .....	108
18. Angket Kinerja .....	111
19. Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan .....	108
20. Angket Kualitas Pelayanan .....	114
21. Hasil Kompetensi Pustakawan .....	117
22. Hasil Kinerja Pustakawan .....	126
23. Hasil Kualitas Pelayanan .....	131
24. Deskripsi Data Penelitian .....	134
25. Uji Normalitas dan Uji Homogenitas .....	
26. Uji Hipotesis .....	
27. Tabel Nilai r Product Moment .....	136
28. Tabel T .....	137
29. Foto Penelitian	
30. Surat-Surat	

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Nama Uji Coba
2. Daftar Nama Sampel Penelitian
3. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Kompetensi
4. Angket Uji Coba Kompetensi
5. Perhitungan Validitas Angket Kompetensi
6. Perhitungan Reliabilitas Angket Kompetensi
7. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Kinerja
8. Angket Uji Coba Kinerja
9. Perhitungan Validitas Angket Kinerja
10. Perhitungan Reliabilitas Angket Kinerja
11. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Kualitas Pelayanan
12. Angket Uji Coba Kualitas Pelayanan
13. Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan
14. Perhitungan Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan
15. Kisi-Kisi Angket Kompetensi
16. Angket Kompetensi
17. Kisi-Kisi Angket Kinerja
18. Angket Kinerja
19. Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan
20. Angket Kualitas Pelayanan
21. Hasil Kompetensi Pustakawan
22. Hasil Kinerja Pustakawan
23. Hasil Kualitas Pelayanan
24. Deskripsi Data Penelitian
25. Uji Normalitas dan Uji Homogenitas
26. Uji Hipotesis
27. Tabel Daftar Nama Pustakawan
28. Gambar Kurva Pengaruh Parsial
29. Gambar Kurva Pengaruh Simultan
30. Tabel T-tabel
31. Tabel F-Tabel
32. Foto Penelitian
33. Surat-Surat

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen berbasis sekolah/madrasah menjadi salah satu cara untuk peningkatan mutu pendidikan karena telah diaplikasikan berbagai negara.<sup>2</sup> Dalam lembaga pendidikan Islam, erat kaitanya dengan manajemen berbasis sekolah/madrasah.<sup>3</sup> Dengan manajemen berbasis sekolah/madrasah akan memberikan model pengelolaan yang fleksibel sekaligus mendorong partisipasi langsung dari warga madrasah dan masyarakat. Adapun komponen manajemen berbasis sekolah/madrasah yaitu: Manajemen Kurikulum, pembelajaran, tenaga kependidikan, keuangan, kesiswaan,<sup>4</sup> sarana maupun prasarana, dan hubungan masyarakat, serta manajemen layanan khusus.

Layanan perpustakaan termasuk objek pembahasan manajemen layanan khusus.<sup>5</sup> Layanan perpustakaan merupakan bagian dari pengaturan peserta didik khususnya pembinaan peserta didik.<sup>6</sup> Secara umum perpustakaan di madrasah menjadi sarana penunjang pendidikan yang berupa kumpulan bahan pustaka, baik berbentuk buku maupun bukan buku, mulai dari pendidikan pra-sekolah, sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah atas. Perpustakaan madrasah merupakan perpustakaan yang diatur seluruhnya oleh madrasah dan tergabung pada madrasah

---

<sup>2</sup>Feiby Ismail, *Manajemen Berbasis Sekolah: Solusi Peningkatan Kualitas Pendidikan*, (Jurnal IQRA Volume 5 Januari – Juni 2008) , h. 12.

<sup>3</sup>Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*, (Jurnal of Islamic Education Management, Madrasah Tinggi Ilmu Tarbiyah Yayasan Pendidikan Islam Lahat Desember 2016, Vol. 2 No. 2 pp 1-15), h. 2.

<sup>4</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2008), h. 67

<sup>5</sup>Eman Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004), h. 39.

<sup>6</sup>Tatang M. Amarin, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2010), h.

bersangkutan dengan tujuan pokok untuk mempercepat pencapaian tujuan khusus serta tujuan pendidikan pada umumnya.<sup>7</sup>

Pengelolaan perpustakaan merupakan persoalan yang aktual dan umumnya mayoritas masyarakat keliru mengasosiasikan perpustakaan dengan kumpulan buku. Sehingga setiap kumpulan buku di suatu tempat disebut perpustakaan.<sup>8</sup> Banyak permasalahan yang dihadapi dalam mengelola perpustakaan.<sup>9</sup> Persoalan besar yang sering ditemukan dalam pengelolaan perpustakaan yakni kemampuan SDM, dana pengelolaan dan perhatian yang kurang, terutama dari pemerintah.

Sumber daya manusia yang terdapat di dalam perpustakaan sangat mempengaruhi keberhasilan perpustakaan. Sumber daya manusia perpustakaan salah satunya adalah pustakawan/pegawai perpustakaan. Pustakawan/pegawai perpustakaan merupakan seseorang yang menunjukkan dan melakukan kegiatan perpustakaan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai misi yang ditentukan oleh badan induknya berdasarkan dokumentasi, ilmu perpustakaan, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.<sup>10</sup> Misi pustakawan/pegawai perpustakaan adalah untuk meningkatkan masyarakat melalui memfasilitasi penciptaan pengetahuan.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Sulisto Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1991), h. 50

<sup>8</sup> I. Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2009),

h.1

<sup>9</sup> Suhaemin dan Suharsimi Arikunto, *Manajemen Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta*, (Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan Vol. 1, No. 2, 2013), h. 253

<sup>10</sup> Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1993), h.

8

<sup>11</sup> M.E. Bitter-Rijkema, S. Verjans, R. Bruijnzeels, *The Library School: Empowering the sustainable innovation capacity of new librarians*, (Library Management, Vol. 33 Iss: 1, 2012) h. 37.

Seorang pustakawan/pegawai perpustakaan harus mengembangkan keahliannya dalam bidang teknologi.<sup>12</sup> Pustakawan/pegawai perpustakaan juga harus ahli dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi kepada pengguna dan penyedia segala sarana penelusuran informasi.<sup>13</sup> Pelayanan informasi dituntut untuk dapat mencermati dan tanggap terhadap kebutuhan penggunanya.<sup>14</sup> Pelayanan perpustakaan yang maksimal berkaitan dengan baik atau buruknya kompetensi dan kinerja pustakawan. Kompetensi juga dapat membangun kualitas layanan prima di perpustakaan apabila pustakawan meningkatkan kompetensinya.<sup>15</sup> Pentingnya mengorganisir pengetahuan, menjadikan pustakawan harus memahami manajemen pengetahuan.<sup>16</sup>

Adapun kompetensi tersebut diperoleh dari pelatihan atau pendidikan yang sudah diikuti sebelumnya. Seperti yang tercantum di dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP) bahwa kompetensi seorang pustakawan/pegawai perpustakaan yaitu diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta pustakawan juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan di dalam perpustakaan.

---

<sup>12</sup>Andi Ibrahim, *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital*, (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, vol. 2 no.2 Juli-Desember 2014), h. 130.

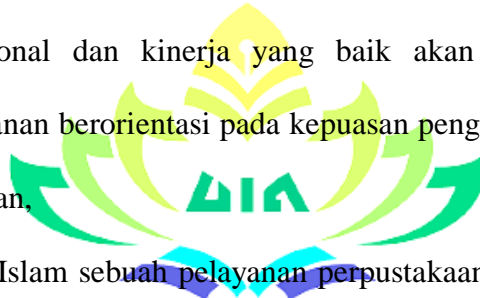
<sup>13</sup>Fitwi Luthfiyah, *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*, (Jurnal el-Idare, Vol. 1, No. 2, Desember 2015), h. 190

<sup>14</sup>Anis Masruri, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*, (Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi – Vol. 1. Nomor.2, 2004), h. 5

<sup>15</sup>Daryono, *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, ("Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca".Vol.26 No.2, Juli-Desember 2010)

<sup>16</sup>Thoriq Tri Prabowo, *Hubungan Antara Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*, Tesis, (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2016), h. 4.

Korelasi antara kompetensi pustakawan/pegawai perpustakaan dengan kinerja adalah sangat kuat dan esensial sekali korelasinya, maka apabila pustakawan/ pegawai perpustakaan ingin memajukan kinerjanya seharusnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan beban pekerjaannya.<sup>17</sup> Standar kinerja seseorang dikatakan baik apabila mencakup beberapa elemen seperti kualitas, kuantitas, kedisiplinan, ketepatan waktu, kehadiran, kreativitas dan inovasi, bertanggung jawab, kerjasama tim dan melakukan perencanaan pekerjaan.<sup>18</sup> Kompetensi professional dan kinerja yang baik akan membangun kualitas layanan. Kualitas layanan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan<sup>19</sup>, seperti pelayanan perpustakaan.



Dalam ajaran Islam sebuah pelayanan perpustakaan merupakan pekerjaan yang sangat mulia karena terdapat tolong menolong antara pustakawan/pegawai perpustakaan dan pengunjung perpustakaan. Hal ini sesuai dengan potongan Ayat QS. Al-Maidah: 2 :

...وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. Al- Maidah: 2)<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Muheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Jakarta: Grafindo, 2012), h. 10.

<sup>18</sup> Masyhuri Supriyanto, Machfudz dan Sani Ahmad, *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Malang: UIN MALIKI Press, 2010), h. 141

<sup>19</sup> Rhoni Rodin, *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Al-Kutab, Vol. 2 Tahun 2015), h. 2

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qu'an dan Terjemah*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2006), h. 148

Layanan adalah sarana penyambung antara jasa yang ditawarkan pelaksana perpustakaan dengan perlakuan yang didapat oleh pengguna perpustakaan. Kemudian, kualitas pelayanan sebagai suatu keadaan yang berkorelasi dengan seberapa jauh bagian penyedia jasa bisa mempersembahkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan penggunanya. Baik dan buruknya perpustakaan terkait bagaimana pelayanan yang diberikan, sebab aspek pelayanan merupakan aspek yang langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan.<sup>21</sup> Namun pelayanan yang sesuai dengan harapan tersebut berbanding terbalik dengan keadaan yang ada dengan munculnya beberapa persoalan pada aspek layanan,<sup>22</sup> misalnya keakuratan pustakawan/pegawai perpustakaan dalam hal memberikan pelayanan sebesar 45 %.<sup>23</sup> Pada kenyataannya kualitas pelayanan tersebut masih belum diberikan secara maksimal kepada masyarakat,<sup>24</sup> atau mungkin kurang dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna perpustakaan.<sup>25</sup>

Hal ini dibuktikan dengan tingkat pengguna perpustakaan madrasah, khususnya beberapa MIN di Kota Bandar Lampung. Berikut data kunjungan perpustakaan yang dilakukan oleh peserta didik kelas 5 di MIN 1, MIN 5 dan MIN 6 Bandar Lampung.

---

<sup>21</sup>Evalina, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jurnal Imam Bonjol, Vol 2, No 1, Maret 2018), h. 21.

<sup>22</sup>Deviana Fadhlya, Yogi Suprayogi dan Imanudin, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*, (Jurnal Administrasi Negara, Vol 2. No 1, Agustus 2017), h. 21.

<sup>23</sup> Lynette Lawrence Ralph, *An Investigation of Knowledge Management Solution for Reference Service*, Disertasi, (Florida: Graduate School of Computer and Information Sciences Nova Southeastern University, 2008 ), h. 3.

<sup>24</sup> Roger Eisenhower Pattileuw, D. Silangen-Lasut, J.P.M. Tangkudung, *Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Manado*, (Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4. Th. 2014), h. 2.

<sup>25</sup> Rusdin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako*, (Jurnal Katalogis, Vol. 5 No. 11, November 2017 h. 65-77), h. 66

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Siswa di Perpustakaan MIN 1, MIN 5 dan MIN 6**  
**Bandar Lampung**

No	Nama Madrasah	Jumlah Siswa	Jumlah Kunjungan Setiap Bulan		
		Kelas 5	Februari	Maret	April
1	MIN 1 Bandar Lampung	126 siswa	76 siswa	73 siswa	82 siswa
2	MIN 5 Bandar Lampung	168 siswa	82 siswa	93 siswa	87 siswa
3	MIN 6 Bandar Lampung	154 siswa	71 siswa	84 siswa	79 siswa

*Sumber: Perpustakaan MIN 1, MIN 5, dan MIN 6 Bandar Lampung.*

Dari tabel jumlah kunjungan peserta didik tersebut diketahui bahwa sekitar 55% - 65% dari jumlah siswa kelas 5 yang mengunjungi perpustakaan. Dengan demikian perpustakaan cukup berperan secara optimal sebagai fungsi informatif dan sebagai sumber pelayanan pembelajaran (*instructional material centre*). Hal ini bisa dipengaruhi oleh minat baca siswa, layanan perpustakaan, sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) di Kota Bandar Lampung sudah memiliki perpustakaan. Namun faktanya mayoritas dari pustakawan/pegawai perpustakaan yang bekerja di perpustakaan tersebut tidak mempunyai jenjang pendidikan atau lulusan dari bidang ilmu perpustakaan. Adapun tabel daftar nama pustakawan/pegawai perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung beserta latar belakang pendidikannya terdapat pada lampiran 27.

Dari data yang terlampir tersebut diketahui bahwa jumlah pegawai yang terdapat di dalam perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung yang terdiri dari 27 orang pegawai dan tidak terdapat pegawai yang memiliki tingkat pendidikan lulusan Strata-1 (S-1) bidang ilmu perpustakaan. Adapun daftar nama pegawai perpustakaan yang sudah mengikuti pelatihan pustakawan yang dilakukan dinas atau instansi terkait adalah sebagai berikut:



**Tabel 1.2**  
**Nama Pustakawan/Pegawai Perpustakaan yang Sudah Mengikuti Pelatihan Perpustakaan**

No	Nama	Unit Kerja
1	Zaki Mubarak, S.Ag., M.Pd	MIN 2 Bandar lampung
2	Paturrohma, S.Pd.I	MIN 4 Bandar lampung
3	Sakdiyah, S.Ag., S.Pd., M.Pd	MIN 9 Bandar lampung
4	Hidayati, S.Ag	MIN 11 Bandar lampung
5	Faulina, S.Ag	MIN 12 Bandar lampung

*Sumber : Data pustakawan/pegawai perpustakaan MIN Bandar Lampung*

Dari tabel tersebut terdapat 5 pegawai perpustakaan yang sudah mengikuti pelatihan perpustakaan. Walaupun tidak berasal dari lulusan pendidikan ilmu perpustakaan, mereka telah mengikuti pelatihan/pendidikan kepustakawanan yang diinternalnya membahas beragam macam wawasan tentang ilmu perpustakaan. Namun tidak menutup kemungkinan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan/pegawai perpustakaan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dari pada pegawai yang berasal dari lulusan ilmu perpustakaan.

Hal tersebut yang mengundang peneliti untuk menjalankan suatu penelitian. Di mana penelitian tersebut dikerjakan untuk mengetahui apakah kompetensi dan kinerja yang ada pada pustakawan/pegawai perpustakaan tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh mereka khususnya pada pemberian pelayanan perpustakaan kepada pengguna, terlebih lagi yang dipusatkan disini yaitu para pustakawan/pegawai perpustakaan yang bertugas di perpustakaan madrasah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut maka diperoleh beberapa masalah yang peneliti identifikasi, yakni:

1. Tidak adanya pustakawan/pegawai perpustakaan yang berasal dari lulusan S1 ilmu perpustakaan di madrasah tersebut.
2. Kualitas pelayanan yang belum sesuai standar yang telah ditentukan.

## **C. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini hanya pada kompetensi pustakawan/pegawai perpustakaan, kinerja pustakawan/pegawai perpustakaan dan kualitas pelayanan perpustakaan.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung?
2. Adakah pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung?
3. Adakah pengaruh secara simultan dari kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung?

## **E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk membuktikan pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung.
- b. Untuk membuktikan pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung
- c. Untuk membuktikan pengaruh secara simultan dari kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan membagikan pengetahuan dalam bidang pendidikan, khususnya tentang kompetensi dan kinerja pegawai perpustakaan terhadap kualitas pelayanan.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mempersembahkan peran yang berguna bagi pustakawan, khususnya dalam meningkatkan aspek kompetensi dan kinerja pustakawan. Sekaligus dapat berguna sebagai acuan bagi madrasah maupun pemerintah kota/daerah dalam rangka pembinaan dan pengembangan pegawai perpustakaan.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIK

#### A. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan perpustakaan madrasah merupakan bagian dari manajemen layanan khusus. Dalam ruang lingkup manajemen berbasis sekolah/masrasah, manajemen layanan khusus membahas mengenai layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan kantin, layanan kesehatan, layanan transportasi, dan layanan asrama.<sup>26</sup>

Menurut Goetsh dan Davis menyatakan bahwa kualitas ialah suatu keadaan yang selalu berubah dan berhubungan dengan manusia, produk, proses, jasa, dan jasa lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.<sup>27</sup> Lalu Kotler mendeskripsikan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.<sup>28</sup>

Berdasarkan pendapat Zeithaml et. al., kualitas pelayanan adalah “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”.<sup>29</sup> Pernyataan tersebut menjelaskan, bahwa kualitas pelayanan sama

---

<sup>26</sup> Tatang M. Amirin, dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2010), h. 53-55

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: Andi, 2007), h. 51.

<sup>28</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Erlangga, 2008), h. 49.

<sup>29</sup> Valarie A Zeithmal, A.Parasuraman dan Leonard L.Berr y, *Dilever y Qualit y Serve*, (New York: The Free Press, 1990), h. 19.

dengan banyaknya perbedaan antara keinginan atau harapan pengguna dan tingkat tanggapan mereka.

Menurut Farida Jasfar bahwa kualitas pelayanan/jasa merupakan bagaimana persepsi konsumen/pengguna terhadap layanan/jasa yang digunakan dan dirasakan.<sup>30</sup> Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kualitas yang diinginkan dan pengelolaan atas tingkat kualitas tersebut untuk mencukupi keinginan pengguna/pelanggan. Kualitas pelayanan tidaklah diamati dari sudut pandang pihak penyedia atau penyelenggara layanan, tetapi berdasarkan tanggapan masyarakat (pelanggan/pengguna) pemeroleh layanan.<sup>31</sup>

Pelayanan pada hakikatnya merupakan tindakan yang ditawarkan oleh perorangan atau organisasi kepada pengguna/konsumen.<sup>32</sup> Pelayanan sebagai sebuah acuan bagi keberhasilan kerja suatu perorangan atau organisasi yang mengarah kepada kesenangan/kepuasan pelanggan/pengguna dengan jalan memberikan jasa/layannya kepada pengguna/pelanggannya. Pelayanan bakal diberikan dengan prima sehingga keinginannya pemakai jasa akan merasa terpenuhi terhadap layanan yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan wajib diberikan secara sempurna/prima, di mana pelayanan sempurna/prima adalah sebuah layanan dengan standar mutu yang tinggi dan senantiasa mengikuti

---

<sup>30</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), h. 47.

<sup>31</sup> Afrizawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa Pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya" *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, (Vo. IV, No.1, Januari/2014), h. 17.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 3.

perubahan kebutuhan pelanggan setiap waktu, secara akurat (handal) dan konsisten.<sup>33</sup>

Berdasarkan penjelasan dan pengertian tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu situasi yang berkaitan dengan seberapa besar pihak penyedia/pemberi jasa bisa memberikan layanan yang cocok dengan harapan pengguna. Terkait dengan kualitas pelayanan perpustakaan, pihak perpustakaan selaku pemberi jasa pelayanan diharuskan bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna/pengunjung agar pengguna sering berkunjung serta memanfaatkan perpustakaan sebagaimana mestinya.

## **2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Garvin, kualitas pelayanan memiliki delapan aspek berikut yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya:

- a. Fitur (*features*), merupakan karakter produk yang menyempurnakan kinerja pokok sebuah produk.
- b. Kinerja (*performance*), merupakan ketepatan pencapaian tujuan pokok sebuah produk.
- c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), merupakan seberapa besar keistimewaan desain dan operasi suatu produk memenuhi ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, contohnya berkaitan dengan hal daya tahan, kapasitas, kecepatan, ukuran, dan seterusnya.

---

<sup>33</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 18.

- d. Keandalan (*reliability*), merupakan kapabilitas suatu produk agar tetap berfungsi secara stabil selama usia rancangannya.
- e. *Serviceability*, merupakan kesederhanaan mereparasi sebuah produk.
- f. Estetika, merupakan kesanggupan produk terhadap panca indera.
- g. Daya tahan (*durability*), terkait tingkat kesanggupan sebuah produk mentolerir tekanan, trauma atau stress tanpa menghadapi kerusakan yang berarti.
- h. Persepsi kualitas (*perceived quality*), merupakan reputasi dan citra produk sekaligus tanggung jawab perusahaan terhadap produknya.<sup>34</sup>

Sementara itu Parasuraman, mengidentifikasi sepuluh indikator kualitas pelayanan antara lain:

- a. Responsivitas (kapasitas dan kesiapan penyedia dalam menyampaikan layanan).
- b. Reliabilitas (stabilitas kinerja dan dependensi/keterikatan pelayanan).
- c. Akses (pendekatan dan kemudahan kontak).
- d. Kompetensi (petugas mempunyai pengetahuan dan *skill* yang cakap).
- e. Komunikasi (pengguna selalu mudah untuk menerima informasi).
- f. *Courtesy* (ramah, rasa hormat, penuh pertimbangan dan kesopanan).
- g. Keamanan (terbebas dari rasa ragu dan bahaya).
- h. Kredibilitas (integritas yang dapat dipercaya).
- i. Dapat terlihat (bukti nyata dari pelayanan yang diberikan).
- j. Pengertian (memahami dan mengerti kepentingan pengguna).<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 93-94.

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, menyederhanakan lima aspek pokok kualitas layanan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*), berkenaan dengan kapasitas penyedia untuk memberikan layanan yang diadakan secara cermat sejak pertama kali.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesanggupan dan kapabilitas penyedia layanan untuk menolong para pengguna dan menanggapi permintaan pengguna dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan pemahaman/pengetahuan dan tata krama pegawai serta kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa mantap/ percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna (*confidence*).
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa penyedia layanan mengetahui masalah para penggunanya dan bekerja demi memenuhi kebutuhan pengguna, serta memberikan kepedulian individual kepada pengguna dan mempunyai jam operasi yang aman dan nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan performa fisik akomodasi layanan, perlengkapan/peralatan, performa dari sumber daya manusia, dan bahan korespondensi penyedia layanan.<sup>36</sup>

Dari beberapa pendapat tersebut, disimpulkan bahwa dalam menilai kualitas layanan dapat menggunakan beberapa aspek, contoh: kesamaan produk, kecocokan, kemampuan dalam memberi layanan, daya tanggap, keandalan dan empati (senantiasa berkeinginan untuk memenuhi kebutuhan orang lain)<sup>37</sup>. Dengan adanya aspek-aspek kualitas pelayanan dapat diperoleh suatu acuan untuk mengamati kualitas pelayanan yang diberikan secara cermat. Salah satunya diterapkan untuk mengidentifikasi ketimpangan antara pelayanan yang diinginkan dan pelayanan yang dirasakan serta bagaimana cara melaksanakan perbaikan terhadap suatu pelayanan.

---

<sup>35</sup> Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Komunikasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), h. 219

<sup>36</sup> *Ibid.*, h. 95

<sup>37</sup> Syafrimen Syafril, *Pentingnya Kecerdasan Emosional di Kalangan Pendidik*, (Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung, radenintan.ac.id), h. 6.



### 3. Pengertian Perpustakaan Madrasah

Perpustakaan madrasah termasuk sarana pendidikan yang menunjang pembelajaran peserta didik yang memiliki peranan penting dalam mempercepat tercapainya tujuan pendidikan madrasah. Perpustakaan madrasah adalah perpustakaan yang ikut serta pada madrasah diatur seluruhnya oleh madrasah yang bersangkutan dengan tujuan mensukseskan madrasah sesuai tujuan khusus dan tujuan pendidikan secara umum.<sup>38</sup> Perpustakaan madrasah memiliki misi untuk menyajikan informasi dan gagasan yang merupakan dasar agar berfungsi dengan baik di masyarakat yang saat ini berbasis informasi dan pengetahuan.

Salah satu fungsi perpustakaan madrasah yaitu meluaskan prestasi belajar peserta didik. Dengan perpustakaan diinginkan peserta didik meningkatkan ketrampilan untuk menemukan informasi secara sendiri. Perpustakaan merupakan sarana yang mempengaruhi hasil pendidikan, perpustakaan sebagai tempat bagi pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan dengan membaca dan memahami bahan bacaan yang memuat ilmu pelajaran/pengetahuan yang dibutuhkan.

Perpustakaan madrasah harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Terlebih jika mengetahui perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan sangat pesat, maka fungsi perpustakaan sebagai basis informasi sangat mutlak dan sangat kuat dibutuhkan madrasah. Perpustakaan dikonotasikan sebagai jantung pendidikan yang berkemampuan dan berkekuatan mempengaruhi hasil

---

<sup>38</sup> Sulisto Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1991), h. 50

pendidikan. Oleh sebab itu, secara operasional ataupun struktural perpustakaan madrasah butuh penanganan lebih mendalam. Namun pada penerapannya belum semua madrasah di Indonesia yang mempunyai perpustakaan yang sesuai, dan yang paling utama yaitu bagaimana agar peserta didik mempunyai kegemaran membaca dan mampu mengaplikasikannya secara maksimal perpustakaan yang sudah ada walaupun koleksinya sedikit.

Secara umum definisi perpustakaan madrasah adalah suatu elemen kerja yang mengkompilasi bahan bacaan/pustaka yang berisikan sumber pengetahuan seperti buku ilmu pengetahuan dan lainnya sebagai sumber belajar madrasah yang ditata rapi, disusun rapi, sistematis menurut pola tertentu, yang diatur oleh badan penyelenggara pendidikan atau lembaga pemerintah maupun madrasah, yang terdapat di lingkungan madrasah, demi membantu aktivitas dan terlaksananya tujuan pendidikan secara efektif. Perpustakaan madrasah dapat diartikan sebagai:

- a. Kumpulan bermacam buku ilmu pengetahuan sebagai sumber pembelajaran bagi semua anggota madrasah.
- b. Bagian pokok yang mutlak ada di madrasah sebagai penunjang penyelenggara pendidikan di madrasah.
- c. Tempat penduduk madrasah memperoleh berbagai bentuk informasi untuk memperjelas, melengkapi, mengulang kembali, menambah ilmu pengetahuan dan wawasan.

#### 4. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Madrasah

##### a. Tujuan Perpustakaan Madrasah

Secara umum Lasa HS mengemukakan beberapa tujuan perpustakaan madrasah yaitu:

- 1) Membangun minat membaca dan menulis pendidik dan peserta didik.
- 2) Meningkatkan kecerdasan dan bakat (emosional, intelektual, dan spiritual).
- 3) Menumbuhkembangkan literasi informasi.
- 4) Menyajikan sumber belajar.
- 5) Mendukung terwujudnya tujuan dan fungsi pendidikan nasional.<sup>39</sup>

Penyelenggaraan perpustakaan bertujuan untuk membantu peserta didik dan pendidik menyelesaikan tugas dalam pembelajaran, menumbuhkan kegemaran membaca pada peserta didik, berbagi pengalaman belajar peserta didik, dapat membiasakan belajar mandiri dan menyajikan koleksi yang berisi materi-materi rujukan serta memberikan pengajaran ilmu pengetahuan. Sebagaimana dijelaskan pada QS An-Nisa ayat 113:

وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ  
وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴿١١٣﴾

Artinya: “Dan (juga karena) Allah telah menurunkan Kitab dan hikmah kepadamu, dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum

---

<sup>39</sup> Hs.Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, (Yogyakarta: Gama Media, 2013), h. 5-7

*kamu ketahui. Dan adalah karunia Allah sangat besar atasmu”*<sup>40</sup>

(QS An-Nisa: 113)

Selain itu, fungsi perpustakaan untuk membantu pendidik mendapatkan sumber pengajaran yang sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>41</sup> Dengan demikian tujuan perpustakaan madrasah yaitu sebagai sarana pendukung pembelajaran yang disesuaikan dengan kurikulum, sebagai sarana meningkatkan kreativitas peserta didik sekaligus sebagai sumber informasi/pengetahuan bagi madrasah.

b. Fungsi Perpustakaan Madrasah

Adapun fungsi perpustakaan madrasah menurut Yusuf dan Suhendar bahwa fungsi umum perpustakaan madrasah meliputi edukatif, rekreasi, informatif, dan riset atau penelitian sederhana serta tanggung jawab administratif, antara lain:

1) Fungsi Edukatif

Fungsi edukatif bermakna perpustakaan madrasah diharapkan dapat membiasakan peserta didik belajar secara mandiri tanpa bimbingan guru, baik secara individual maupun kelompok. Keberadaan perpustakaan madrasah juga dapat meningkatkan minat membaca peserta didik.

2) Fungsi Informatif

Ini sangat berhubungan erat dengan mengupayakan penyediaan koleksi perpustakaan yang bersifat “memberi tahu” tentang hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan para siswa dan guru untuk

---

<sup>40</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qu'an dan Terjemah*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2006), h. 126

<sup>41</sup> Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 5-6

memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan oleh peserta didik.

### 3) Fungsi Rekreasi

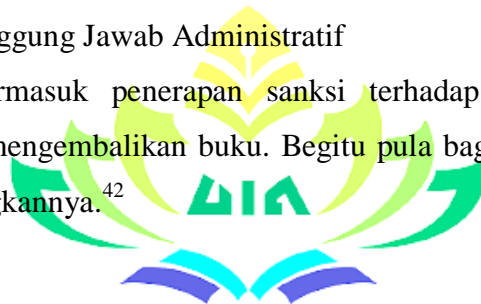
Sebagai pusat rekreasi, perpustakaan berfungsi sebagai sarana yang menyediakan bahan-bahan pustaka yang mengandung unsur hiburan yang sehat.

### 4) Fungsi Riset atau Penelitian

Perpustakaan madrasah berfungsi sebagai koleksi yang bisa dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana.

### 5) Fungsi Tanggung Jawab Administratif

Fungsi ini termasuk penerapan sanksi terhadap peserta didik yang terlambat mengembalikan buku. Begitu pula bagi yang meminjam dan menghilangkannya.<sup>42</sup>

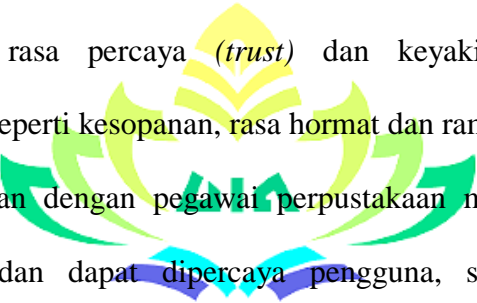


Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu situasi yang berkaitan dengan seberapa besar pihak penyedia/pemberi jasa bisa memberikan layanan yang cocok dengan harapan penggunaannya. Terkait dengan kualitas pelayanan perpustakaan, pihak perpustakaan selaku pemberi jasa pelayanan diharuskan bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna/pengunjung agar pengguna sering berkunjung serta memanfaatkan perpustakaan sebagaimana mestinya.

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan perpustakaan madrasah sebagai berikut:

---

<sup>42</sup> Andi Prasowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva Press. 2012), h. 53-58

- 
- a. Keandalan, berkaitan dengan kemampuan pegawai perpustakaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisen.
  - b. Daya tanggap, berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu dan menanggapi permintaan para pengguna dengan cepat.
  - c. Jaminan, berkaitan dengan kesopanan dan pengetahuan pegawai perpustakaan serta kemampuan pegawai perpustakaan dalam menimbulkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan dari pelanggan (*confidence*). Seperti kesopanan, rasa hormat dan ramah.
  - d. Empati, berkaitan dengan pegawai perpustakaan mengerti kendala para penggunanya dan dapat dipercaya pengguna, serta mengoptimalkan perhatian personal kepada pengguna dan mempunyai waktu operasional yang nyaman.
  - e. Bukti fisik, berkaitan dengan penampilan peralatan/perlengkapan, fisik fasilitas dari layanan, materi komunikasi dan sumber daya manusia dari pegawai perpustakaan.

## **B. Kompetensi Pustakawan**

### **1. Pengertian Kompetensi Pustakawan**

Setiap individu mempunyai kemampuan, kemampuan menjadi pertimbangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kompetensi sumber daya manusia. Dasar kompetensi yang diperkenalkan Clifford T. Morgan dengan metode intropeksi atau mawas diri yang menjelaskan kompetensi terkait dengan akses pengetahuan, kemahiran, perjalanan hidup, dan orientasi masa depan.

Dengan demikian, penjabaran akan diperoleh dari pendidikan. Setiap kemahiran diperoleh dari tingkat keterampilan yang ditekuni. Perjalanan hidup dasarnya merupakan pemahaman tentang pengalaman yang dilalui seseorang dan orientasi dimasa yang akan datang banyak ditentukan kemajuan teknologi, sehingga penting untuk menguasai teknologi.<sup>43</sup>

McAshan menyebutkan kompetensi yaitu pengetahuan, ketrampilan, dan sikap profesional yang diperlihatkan seseorang. Jadi pengetahuan, ketrampilan, dan sikap adalah modal pokok yang memastikan kompetensi yang dimiliki seseorang atas suatu pekerjaan. Kemudian Gordon mengemukakan bahwa aspek dalam kompetensi antara lain pengetahuan, kemampuan, pemahaman, nilai, serta minat yang dimiliki seseorang.<sup>44</sup>

Mc Eachern Thomas Donald menyatakan Teori *Competence Window* bahwa setiap pengembangan diri individu diobservasi dari sisi yang membentuk jendela yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) keahlian (*expert*) dan sikap (*attitude*).<sup>45</sup> Dimensi pengetahuan memiliki aspek dominan dalam kompetensi karena menggambarkan kemampuan kecakapan dan tanggung jawab bekerja.<sup>46</sup> Pokok teori ini adalah setiap individu sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, didukung dengan keterampilan adalah sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia yang terampil didukung dengan

---

<sup>43</sup>Melayu SP. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi refisi*, (Bumi Aksara, Jakarta. 2002), h. 19.

<sup>44</sup> E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta, Kencana. 2011, Ed. 1. Cet. 3.), h. 203-204.

<sup>45</sup> McEachern Thomas Donald, *Competennce of Personal in Prospective Theories*, (<http://www.journal.humasresource.com.id>. 2007). h. 1

<sup>46</sup> Muh. Nur Yamin, *Promosi jabatan Dalam Birokrasi (Studi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa Prov. Sulawesi Selatan)*, (Proceedings Seminar Nasional Lembaga Penelitian UNM 2 (1), Resech Institute of Universitas Negeri Makasar, 2017). h.176

keahlian pada bidang kerja yang ditekuni sebagai sumber daya manusia yang kapabilitas. Sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dituntut untuk dapat bersikap profesional, akan menjadi individu yang berkompetensi yang handal dan mandiri.

Kompetensi menurut Spencer merupakan sebagai aspek dasar yang ada dalam seseorang dan berkaitan secara kausal dalam memenuhi ketentuan yang dibutuhkan dalam menjalankan suatu jabatan.<sup>47</sup> Kompetensi memperlihatkan karakteristik yang mendasar dari perilaku yang menggambarkan konsep diri, motif, nilai-nilai, karakteristik pribadi (ciri khas), pengetahuan atau keahlian yang dimiliki seseorang yang berkinerja sangat baik (*superior performer*) di tempat kerja.

Hermawan dan Zen mengemukakan kompetensi pustakawan adalah kemampuan yang ada pada pustakawan dengan memaksimalkan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap serta perilaku untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan. Kompetensi pustakawan digunakan sebagai acuan pustakawan untuk melaksanakan pekerjaan.<sup>48</sup>

Dengan demikian seorang pustakawan harus memiliki kompetensi dengan pengetahuan tentang manajemen informasi, sikap profesional dan ketrampilan interpersonal pustakawan dalam mengatur perpustakaan.

---

<sup>47</sup> R.Palan, *Competency Management Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. (Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: PPM Indonesia. 2007), h. 84.

<sup>48</sup> R. Hermawan dan Z. Zen. *Etika Kepustakawanan*. Cet. 1.( Jakarta: Sagung Seto. 2006), h. 174.



## 2. Karakteristik Kompetensi Pustakwan

Prihadi mengklasifikasikan indikator-indikator kompetensi, yaitu :

- a. Motif (*motive*) merupakan perihai yang seseorang inginkan atau pikirkan secara konsisten yang mendatangkan suatu tindakan.
- b. Konsep diri (*Self – Concept*) merupakan nilai-nilai dan sikap yang terdapat pada seseorang.
- c. Sifat (*traits*) merupakan karakteristik yang bersifat fisik dan respons secara konsisten tentang situasi atau informasi.
- d. Ketrampilan (*Skill*) merupakan kecakapan untuk melakukan suatu tugas baik secara mental maupun fisik.
- e. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan keahlian seseorang dalam aspek tertentu. Pengetahuan (*knowledge*) adalah kemampuan yang kompleks.<sup>49</sup>

Sedangkan Spencer mengemukakan bahwa terdapat beberapa karakteristik kompetensi, antara lain:

- a. Sifat/watak/ (*traits*), konsep dalam diri (*Self-concept*), dan keinginan kemampuan yang lebih tersembunyi (*hidden*), dalam (*deeper*) dan berbeda pada titik pusat keperibadian yang dimiliki seseorang.
- b. Karakteristik pribadi dimiliki seseorang mengenai konsep, perangai, dan pengetahuan memperkirakan tindakan tingkah laku keterampilan, yang pada akhirnya dapat memprediksi prestasi kerja.

---

<sup>49</sup> Syaiful F. Prihadi, *Assessment Centre : Identifikasi, Pengukuran, dan Pengembangan Kompetensi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 38.

- c. Kompetensi pengetahuan (*Knowledge Competencies*) dan kemampuan keahlian (*Skill Competencies*) kearah lebih nyata (*visible*) dan relatif berbeda di penampilan sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.<sup>50</sup>

Hermawan dan Zen mengemukakan kompetensi pustakawan adalah kemampuan pustakawan dalam menggunakan pengetahuan, sikap, ketrampilan, serta tindakan guna menyajikan layanan yang baik bagi pengguna perpustakaan.<sup>51</sup>

Secara terperinci Wicaksono menjelaskan karakteristik kompetensi yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Kompetensi Manajemen Informasi adalah kemampuan pustakawan dalam mengatur informasi dan menyajikan kepada pemustaka. Kompetensi manajemen informasi berhubungan dengan *task achievement* dinyatakan pada orientasi hasil, mempengaruhi, mengelola kinerja, inovasi, inisiatif, dan keahlian teknis/gagasan.
- b. Kompetensi Teknologi Informasi adalah kemampuan pustakawan memakai berbagai perangkat teknologi informasi untuk membantu semua proses kerja. Secara umum kompetensi ini disebut sebagai *transfer skill* yaitu ketrampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.
- c. Kompetensi Sikap Interpersonal, yaitu kemampuan interpersonal pustakawan yang berhubungan dengan kemampuan berkomunikasi dengan pengguna, berhubungan baik dengan pengguna dan sesama rekan kerja. Secara umum kompetensi ini disebut sebagai *relation ship* yang merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan cara berkomunikasi dan bekerja dengan baik kepada orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi *relation ship* berhubungan dengan kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, dan penyelesaian konflik.
- d. Kompetensi Manajemen, yaitu kemampuan pustakawan dalam melakukan kegiatan manajemen administrasi didalam perpustakaan atau ketrampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standart di tempat kerja. Secara umum kompetensi ini disebut sebagai *task achievement* yaitu merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik.

---


<sup>50</sup>Surya Dharma, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005), h. 17

<sup>51</sup>R.Hermawan, dan Z. Zen, *Etika Kepustakawanan*. (Jakarta, Sagung Seto, Cet. 1. 2006), h. 174.

Kompetensi *task achievement* ditunjukkan pada orientasi hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi inisiatif, inovasi dan keahlian teknis/ gagasan.<sup>52</sup>

Setidaknya karakteristik kompetensi pustakawan wajib mempersiapkan diri dengan pengetahuan tentang kemampuan ketrampilan interpersonal, kemampuan manajemen informasi, dan sikap profesional pustakawan/pegawai perpustakaan dalam mengatur perpustakaan.

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator kompetensi pustakawan antara lain:

- 
- a. Kompetensi pengetahuan manajemen informasi merupakan kemampuan pustakawan/pegawai perpustakaan dalam mengelola informasi dan menyajikan kepada pemustaka. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* diperlihatkan pada pencapaian hasil, mengatur kinerja, mempengaruhi, inovasi, inisiatif, dan keahlian gagasan/ teknis.
  - b. Kompetensi sikap profesional merupakan kemampuan interpersonal pustakawan/pegawai perpustakaan yang berkaitan dengan keahlian komunikasi dengan pemustaka, berkomunikasi baik dengan rekan kerja dan pemustaka. Kemampuan interpersonal seperti *relationship*, sama halnya dengan kategori kompetensi yang berkorelasi dengan sikap bekerja dan cara berkomunikasi dengan baik serta memenuhi kebutuhan pengguna. *Relationship* berkaitan dengan kerjasama, kepedulian antar sesama, orientasi pelayanan, dan penyelesaian permasalahan.

---

<sup>52</sup> Hendro Wicaksono, *Kompetensi Perpustakaan dan Pustakawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*, (Jakarta: Visi Pustaka, Vol. 6 No. 2., 2004), h. 14-16

- c. Kompetensi keterampilan interpersonal merupakan kemampuan pustakawan/pegawai perpustakaan untuk mengoperasikan perangkat teknologi. Kompetensi keterampilan interpersonal sama seperti *transfer skill* yang menjelaskan ketrampilan menyesuaikan diri dengan tempat kerja baru.

## C. Kinerja Pustakawan

### 1. Pengertian Kinerja Pustakawan

Kinerja merupakan suatu hal yang dicapai, prestasi yang ditunjukkan, kapabilitas kerja (tentang peralatan).<sup>53</sup> Kata kinerja bersumber pada kalimat *actual performance* atau *job performance* yang bermakna prestasi sesungguhnya yang dihasilkan seseorang atau prestasi kerja. Kinerja atau *performance* adalah keluaran atau hasil dari suatu proses.<sup>54</sup> Kinerja memuat makna ketercapaian dari suatu tujuan, pencapaian tujuan adalah sebuah syarat untuk mewujudkan kinerja yang sudah ditetapkan baik secara kuantitas maupun kualitas pencapaian dengan memakai kemampuan yang dimiliki.

Pengertian kinerja selalu terkait dengan hal-hal yang terjadi dalam kegiatan kerja, baik di dalam maupun di luar kantor. Hal-hal yang dirasakan pegawai dalam proses pengembangan kemampuannya dalam bekerja akan mendapatkan hasil yang seimbang. Pengalaman pegawai tersebut dipengaruhi beberapa aspek seperti: karakteristik kinerja pegawai serta kualitas dari kinerja pegawai yang merupakan gambaran profesional pegawai.

---

<sup>53</sup> Kementerian Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Offline versi 1.5.1*, Ebta Setiawan (ed), 2010-2013.

<sup>54</sup> Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia I*, (Ternate: LepKhair, 2010), h.

Kemudian Anwar Prabu Mangkunegara menjelaskan definisi kinerja, sebagai berikut:

“Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”.<sup>55</sup>

Sementara pustakawan, dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan dan Perpustakaan diartikan sebagai “seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”.<sup>56</sup>

Dalam penerjemahan bahasa Inggris pustakawan/pegawai perpustakaan disebut sebagai “*librarian*” yang erat hubungannya dengan kata “*library*”.<sup>57</sup> Adapun tugas pustakawan/pegawai perpustakaan adalah menetapkan bahan pustaka, penyimpanan dan pengolahan bahan pustaka, evaluasi dan penyiangan koleksi, pengembangan koleksi, pengklasifikasian, pengkatalogan, pemeliharaan dan pelestarian bahan pustaka, peminjaman (sirkulasi) dan kontrol stok (*stock opname*).<sup>58</sup> Menjaga koleksi perpustakaan sama seperti orang-orang terdahulu memelihara dan menjaga kitab-kitab Allah SWT, seperti dijelaskan dalam QS. Al-Maidah: 44.

---

<sup>55</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h.22.

<sup>56</sup> Redaksi Penerbit Tamita Utama, *Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan dan Perpustakaan Desa dan Kelurahan Tahun 2010*, (Jakarta: Tamita Utama, 2010), h. 76.

<sup>57</sup> Rahman Hermawan, *Etika Kepustakawanan*, Cet. 1 (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 45

<sup>58</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 155.

إِنَّا أَنْزَلْنَا التَّوْرَةَ فِيهَا هُدًى وَنُورٌ يَحْكُمُ بِهَا النَّبِيُّونَ الَّذِينَ أَسْلَمُوا لِلَّذِينَ هَادُوا وَالرَّبَّانِيُّونَ وَالْأَحْبَارُ بِمَا اسْتُحْفِظُوا مِنْ كِتَابِ اللَّهِ وَكَانُوا عَلَيْهِ شُهَدَاءَ فَلَا تَخْشَوُا النَّاسَ وَآخِشُوا لَهُمْ أَخْشَوْا اللَّهَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْكَافِرُونَ ﴿٤٤﴾

Artinya: “Sesungguhnya Kami telah menurunkan Kitab Taurat di dalamnya (ada)

*petunjuk dan cahaya (yang menerangi), yang dengan Kitab itu diputuskan perkara orang-orang Yahudi oleh nabi-nabi yang menyerah diri kepada Allah, oleh orang-orang alim mereka dan pendeta-pendeta mereka, disebabkan mereka diperintahkan memelihara kitab-kitab Allah dan mereka menjadi saksi terhadapnya. Karena itu janganlah kamu takut kepada manusia, (tetapi) takutlah kepada-Ku. Dan janganlah kamu menukar ayat-ayat-Ku dengan harga yang sedikit. Barangsiapa yang tidak memutuskan menurut apa yang diturunkan Allah, maka mereka itu adalah orang-orang yang kafir”<sup>59</sup> (QS. Al-Maidah: 44)*

Berdasarkan penjelasan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja yaitu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaannya untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan arah pencapaian. Sedangkan, kinerja pustakawan yang dimaksud penelitian ini adalah hasil kerja pustakawan/pegawai perpustakaan baik berupa keahlian, ketrampilan, pengetahuan, kompetensi atau kemampuan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan perpustakaan.

---

<sup>59</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qu'an dan Terjemah*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2006), h. 248

## 2. Karakteristik Kinerja Pustakawan

Secara teoritik pengukuran kinerja memberikan penjelasan yang dapat dipakai pimpinan untuk menentukan keputusan tentang promosi atau kenaikan gaji pegawai. Pengukuran kinerja memberikan kesempatan kepada pegawai dan pimpinan secara bersama-sama untuk mengkaji perilaku kerja dari pegawai yang dinilai. Secara umum setiap individu mengharapkan dan menginginkan umpan balik mengenai perilaku kerjanya. Penilaian kinerja memungkinkan pimpinan dan pegawainya secara bersama menemukan dan mengkaji kekurangan pegawai serta mengambil langkah perbaikan.

Kesuksesan suatu lembaga kerja atau organisasi dalam hal ini perpustakaan madrasah, sebagian besar bergantung pada tingkat keefektifan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, kinerja pegawai adalah bagian yang penting. Oleh karena itu, penilaian kinerja merupakan suatu hal pokok dalam organisasi perpustakaan.

Menurut Hasibuan penilaian kinerja dapat diukur dari beberapa indikator berikut:

- a. Kesetiaan, merupakan kesanggupan mentaati dan tekad, mengamalkan, dan melaksanakan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh tanggung jawab dan kesadaran. Kesanggupan dan tekad tersebut harus diwujudkan dengan perilaku dan sikap pegawai yang ikut dalam kegiatannya sehari-hari serta dalam melakukan pekerjaan dan tugas yang dibebankan kepadanya. Kesetiaan pegawai terhadap organisasi sangat berkaitan dengan pengabdianya.
- b. Kedisiplinan, merupakan kesanggupan pegawai untuk mematuhi segala ketentuan, peraturan organisasi yang ditetapkan yang berwenang serta kesiapan untuk tidak melanggar aturan baik lisan maupun tertulis.
- c. Prestasi Kerja, merupakan suatu kinerja yang diwujudkan oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepadanya. Secara

umum prestasi kerja seseorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman, ketrampilan, dan kesungguhan karyawan dalam bekerja.

- d. Kreativitas, merupakan kemampuan pegawai dalam mengeluarkan dan mengembangkan potensi atau pemikiran yang ada dalam menuntaskan sesuatu permasalahan ataupun pekerjaan dalam suatu organisasi.
- e. Kecakapan, merupakan ketrampilan pegawai dalam menuntaskan tugas pekerjaannya diukur dari pelaksanaan tugas dan kerjanya sesuai dengan hasil yang diperoleh.
- f. Kerjasama, merupakan kemampuan pegawai untuk kerja sama dengan orang lain dalam menuntaskan suatu pekerjaan dan tugas yang sudah ditentukan sehingga memperoleh daya guna dan berhasil guna yang sebanyak mungkin.
- g. Tanggung Jawab, merupakan kesiapan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepadanya dengan sebaik mungkin dan sesuai waktu yang ditentukan serta sanggup menerima resiko atas keputusan yang dipilihnya atau tindakan yang dilaksanakan serta penanggungjawaban kelengkapan yang ada.<sup>60</sup>

Adapun menurut Gomes, indikator-indikator dari kinerja antar lain:

- a. Kuantitas kerja dalam suatu masa/periode yang ditetapkan (*quantity of work*).
- b. Pengetahuan mengenai pekerjaan (*job knowledge*).
- c. Kualitas kerja berlandaskan syarat keteraturan dan kesiapannya (*quality of work*).
- d. Kesetiaan dalam bekerja sama antar individu (*cooperation*).
- e. Keaslian gagasan yang tampak dan tindakan untuk menuntaskan permasalahan (*creativity*).
- f. Kepercayaan dan kesadaran dan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja (*dependability*).
- g. Kepemimpinan, kepribadian, integritas pribadi dan keramah tamahan (*personal qualities*).
- h. Semangat dalam melakukan tugas yang baru dan dalam menambah rasa tanggung jawab (*initiative*).<sup>61</sup>

Adapun dalam penelitian ini menggunakan indikator kompetensi pustakawan antara lain:

- a. Prestasi kerja, kuantitas kerja dalam suatu rentang waktu yang ditentukan.
- b. Kesetiaan, kualitas kerja berdasarkan kesiapan dan syarat kesesuaiannya.

---

<sup>60</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Cetakan Ke 6. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2002), h. 56

<sup>61</sup> Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Penerbit Andi. 2002), h. 142



- c. Pengetahuan mengenai pekerjaan.
- d. Kreatifitas, kemurnian gagasan yang tampak dan tindakan untuk mengatasi suatu permasalahan.
- e. Kerjasama, kesetiaan bekerja sama antar individu.
- f. Dedikasi, kesadaran dan kepercayaan dalam kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g. Kepemimpinan, kepribadian, integritas pribadi dan keramah tamahan.

#### **D. Hasil Penelitian yang Relevan**

Penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL* banyak digunakan di Amerika Serikat dan beberapa Negara Eropa namun belum banyak digunakan di Indonesia.<sup>62</sup>

Negara Amerika Serikat pada tahun 1932 berdirilah *The Association of Research Libraries* (ARL) memfokuskan pada penelitian ilmiah di bidang perpustakaan. Tahun 1980-an konferensi, workshop, dan kursus dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. Adapun penelitian terbaru menggunakan dimensi *SERVQUAL* di perpustakaan sekolah (Roger Eizenhower Pattileuw, D. Silangen-Lasut, J.P.M. Tangkudung)<sup>63</sup>, sedangkan penelitian di perpustakaan perguruan tinggi (Colleen Cook and Bruce

---

<sup>62</sup> Rhoni Rodin, *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jurnal Al-Kuttab, vol. 2 Tahun 2015), h. 10.

<sup>63</sup> Roger Eizenhower Pattileuw, D. Silangen-Lasut, J.P.M. Tangkudung, *Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Manado*, (Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4. Tahun 2014)

Thompson<sup>64</sup>, Colleen Cook, Fred Heath, and Bruce Thompson<sup>65</sup>, Leonnard<sup>66</sup>, Anis Masruri<sup>67</sup>, Daryono<sup>68</sup>, Rudy Wawolumaja dan Ester Agneslia<sup>69</sup>). Penelitian tersebut mengaitkan kualitas pelayanan perpustakaan dengan kepuasan pengguna/pemustaka layanan pada tingkatan pengguna remaja sampai dewasa. Sedangkan penelitian pada perpustakaan pada sekolah dasar anak-anak di bawah usia 12 tahun belum banyak dilakukan. Dengan penelitian ini mencoba untuk menggambarkan kepuasan pengguna/pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan madrasah khususnya perpustakaan di MIN se-Kota Bandar Lampung.

Kompetensi termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan (Anton Risparyanto<sup>70</sup>, Daryono<sup>71</sup>) Kompetensi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas layanan perpustakaan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh individu yang mempunyai

---

<sup>64</sup> Colleen Cook and Bruce Thompson, *Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality*, (The Journal of Academic Librarianship, Volume 26, Number 4, pages 248–258)

<sup>65</sup> Colleen Cook, Fred Heath, and Bruce Thompson, *Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A "LibQUAL+" Study*, (College & Research Libraries, March 2001)

<sup>66</sup> Leonard, *The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University*, (Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, Vol. 11, No. 1, pp. 16-21)

<sup>67</sup> Anis Masruri, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*, (Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi – Vol. 1. Nomor.2, 2004)

<sup>68</sup> Daryono, *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, ("Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca". Vol.26 No.2, Juli-Desember 2010)

<sup>69</sup> Rudy Wawolumaja dan Ester Agneslia, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik Universitas Kristen Maranatha Dengan Metoda SERVQUAL*, (Artikel ResearchGate, 1 Desember 2004), h. 7

<sup>70</sup> Anton Risparyanto, *Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan*, (Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13 No.1, Juni 2017), h.2.

<sup>71</sup> Daryono, *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca, Vol. 26 No. 2 Juli-Desember 2010). h.

kompetensi (Mc Eachern Donald<sup>72</sup>). Sedangkan kinerja pustakawan memberikan pengaruh cukup signifikan terhadap layanan dan kepuasan pengguna perpustakaan (A. Wirawan dan R. Risfandi<sup>73</sup>). Kinerja pustakawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Secara umum kinerja pustakawan berbanding lurus dengan layanan perpustakaan.

### **E. Kerangka Teoritik**

Kerangka pikir merupakan sintesa tentang kaitan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang sudah dipaparkan. Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan tersebut, kemudian dianalisis secara sistematis dan kritis, sehingga menghasilkan sintesa tentang korelasi antara variabel yang akan diteliti.<sup>74</sup>

Adapun variabel yang akan diteliti yaitu pengaruh kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) se-Kota Bandar Lampung. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan.

Kompetensi pustakawan merupakan keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional yang ditampilkan oleh seseorang yang sudah menjadi elemen dari dirinya. Jadi ketrampilan, pengetahuan, dan sikap adalah modal pokok yang

---

<sup>72</sup> McEachern Thomas Donald, *Competenncce of Personal in Prospective Theories*, (<http://www.journal.humasresource.com>.id. 2007). h. 1

<sup>73</sup> A. Wirawan dan R. Risfandi, *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam*, (Journal of Applied Business Administration 2 (1), hlm. 20-28, 2018)

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Alfa beta, Bandung, cet-10, 2010), h. 91.

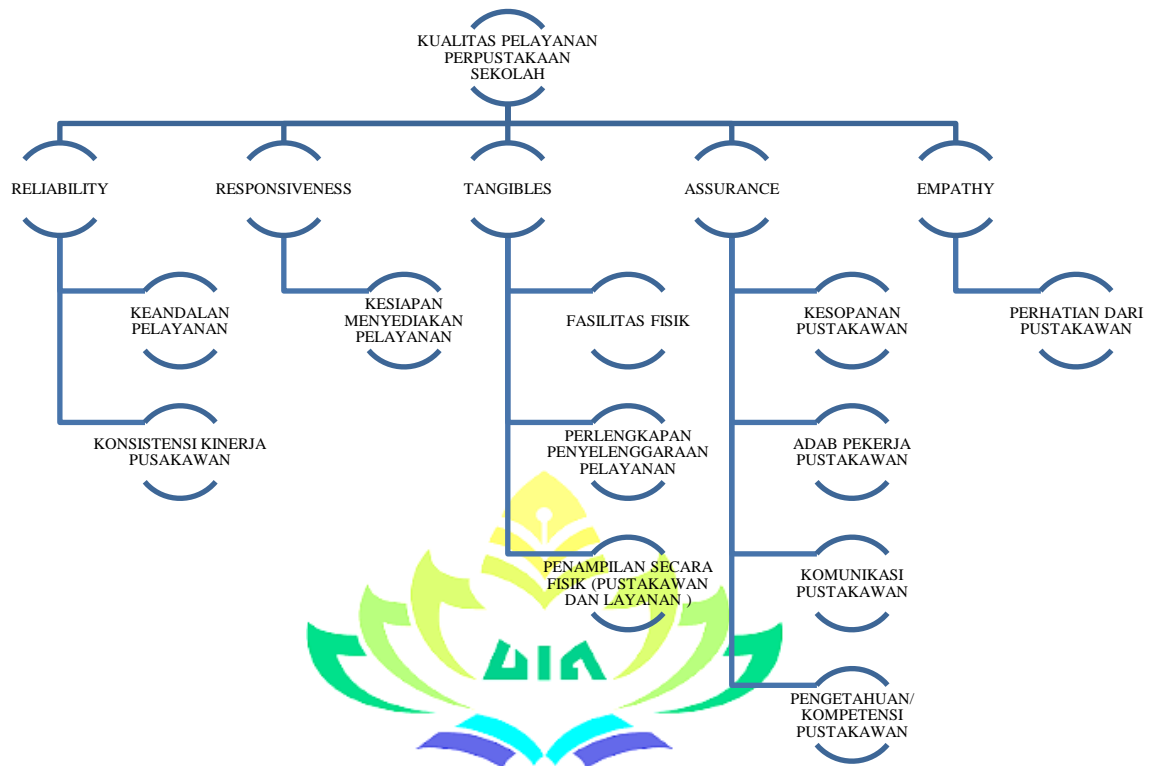
memastikan kompetensi yang dimiliki seseorang atas pekerjaan.<sup>75</sup> Selanjutnya kinerja pustakawan adalah hasil kerja yang diberikan oleh pustakawan baik berupa suatu ketrampilan, pengetahuan, keahlian, kemampuan atau kompetensi sesuai dengan standar perpustakaan yang diinginkan. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu situasi yang berkaitan dengan seberapa jauh suatu pihak penyedia jasa bisa memberikan pelayanan yang diinginkan pelanggannya. Dalam kualitas pelayanan perpustakaan sekolah terdapat beberapa indikator, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Setiap indikator memiliki karakteristik yang berbeda dan berfokus pada karakterteristik tertentu. Untuk lebih jelasnya peneliti menampilkan gambaran kerangka teoritik dari kualitas pelayanan perpustakaan sekolah/madrasah yang dikutip dari teori A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry<sup>76</sup>:

---

<sup>75</sup> E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta, Kencana. 2011, Ed.

1. Cet. 3.), h. 203.

<sup>76</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, (Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988). h. 12-40.



Gambar 2.1 Kerangka Teori Kualitas Pelayanan menurut Teori A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.

Dari kerangka teoritik di atas mendeskripsikan bahwa setiap indikator memiliki pokok bahasan yang berbeda. Terdapat konsistensi kinerja pustakawan dan pengetahuan/kompetensi pustakawan sebagai bagian dari karaktersitik yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Dengan demikian, penelitian ini akan dibuktikan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yakni kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan dengan variabel terikat yakni kualitas pelayanan perpustakaan madrasah.

## F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis bersumber dari kata *hypo* (belum tentu sah/benar) dan *tesis* (asumsi/kesimpulan). Hipotesis adalah jawaban sementara atas suatu pertanyaan penelitian.<sup>77</sup>

Adapun hipotesis penelitian pengaruh kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Terdapat pengaruh variabel kompetensi pustakawan ( $X_1$ ), terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).
- b. Terdapat pengaruh variabel kinerja pustakawan ( $X_2$ ), terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).
- c. Terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) dan variabel kinerja pustakawan ( $X_2$ ), terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).

---

<sup>77</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 80.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Adapun dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif (data berbentuk angka)<sup>78</sup>. Penelitian kuantitatif disebut juga *Quantitative Research*. *Quantitative Research is an approach for testing objective theories by examining the relationship among variables. These variable, in turn, can be measured, typically on instrument, so that numbered data can be analyzed using statistical procedures.*<sup>79</sup> Artinya penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya, dapat diukur dengan menggunakan instrument, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik.

Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian, dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi dari masing-masing variabel. Reliabilitas dan validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi.<sup>80</sup> Penelitian Kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>81</sup>

Penelitian ini berfokus pada strategi penelitian kuantitatif bersifat *survey* (penelitian survei). Penelitian survei berusaha memaparkan secara kuantitatif kecenderungan, sikap, atau opini dari suatu populasi tertentu dengan meneliti satu sampel dari populasi tersebut. Penelitian

---

<sup>78</sup> Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 15.

<sup>79</sup> J.W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, (London: Sage, 2014. Ed.4), h. 32.

<sup>80</sup> Syofyan Siregar, *op. cit.*, h. 30.

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 14.

ini meliputi studi-studi *cross-sectional* dan longitudinal yang menggunakan kuesioner atau wawancara terencana dalam pengumpulan data, dengan tujuan untuk menggeneralisasi populasi berdasarkan sampel yang sudah ditentukan.<sup>82</sup>

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di MIN se-Kota Bandar Lampung dengan waktu penelitian ini pada tanggal 16 Mei 2019 – 17 Juni 2019.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Pengertian lain dari populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu.<sup>83</sup> Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dapat disimpulkan bahwa populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan 12 Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) yang dipilih secara undian dan menetapkan populasinya peserta didik dan 5 dengan alasan bahwa peserta didik tersebut mampu mengetahui dan memahami kualitas pelayanan perpustakaan yang ada di madrasah. Adapun populasi peserta didik tersebut sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Populasi Peserta Didik Kelas 5 MIN se-Kota Bandar Lampung**

No	Nama Madrasah	Jumlah Peserta Didik
1	MIN 1 Bandar lampung	126 siswa
2	MIN 2 Bandar lampung	101 siswa
3	MIN 3 Bandar lampung	6 siswa
4	MIN 4 Bandar lampung	72 siswa

---

<sup>82</sup> J.W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, (London: Sage, 2014. Ed.4), h. 28.

<sup>83</sup> Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Mandar Maju, 2002), h. 121.



5	MIN 5 Bandar lampung	168 siswa
6	MIN 6 Bandar lampung	154 siswa
7	MIN 7 Bandar lampung	41 siswa
8	MIN 8 Bandar lampung	130 siswa
9	MIN 9 Bandar lampung	120 siswa
10	MIN 10 Bandar lampung	77 siswa
11	MIN 11 Bandar lampung	70 siswa
12	MIN 12 Bandar lampung	90 siswa
Jumlah		1155 siswa

*Sumber : Data Statistik Peserta Didik MIN se-Kota Bandar Lampung*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas 5 yang berjumlah 1155 peserta didik

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin dipelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>84</sup> Teknik pengambilan sampel dapat disebut juga teknik sampling, untuk menentukan sampel dalam penelitian. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survei jumlah sampel minimum adalah 100. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin:

---

<sup>84</sup> *Ibid*, h. 118.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Dengan demikian dapat ditentukan jumlah sampel penelitian ini dengan menggunakan sampel ketidaktelitian sebesar 10% hasilnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$= \frac{1155}{1 + 1155 (0.1)^2}$$

= 92,03 dibulatkan menjadi 92 peserta didik.

Untuk mengetahui keterangan lebih jelas mengenai pembagian sampel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**  
**Sampel Penelitian Peserta Didik MIN se-Kota Bandar Lampung**

No	Nama Madrasah	Jumlah Siswa Kelas 5
1	MIN 1 Bandar lampung	8 siswa
2	MIN 2 Bandar lampung	8 siswa
3	MIN 3 Bandar lampung	6 siswa
4	MIN 4 Bandar lampung	8 siswa
5	MIN 5 Bandar lampung	8 siswa
6	MIN 6 Bandar lampung	8 siswa
7	MIN 7 Bandar lampung	7 siswa
8	MIN 8 Bandar lampung	8 siswa
9	MIN 9 Bandar lampung	8 siswa

10	MIN 10 Bandar lampung	8 siswa
11	MIN 11 Bandar lampung	8 siswa
12	MIN 12 Bandar lampung	7 siswa
Jumlah		92 siswa

Berdasarkan tabel tersebut peneliti mengambil sampel penelitian hanya pada peserta didik yang berjumlah 92 orang.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel menggunakan sistem *probability sampling* yaitu Teknik sampling yang akan memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Salah satu teknik dari *probability sampling* adalah *cluster random sampling* (area sampling) merupakan teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang diteliti atau sumber data sangat luas.<sup>85</sup>

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

#### a. Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan Perpustakaan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Dalam kaitannya dengan perpustakaan, pihak perpustakaan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman

---

<sup>85</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.77.

bagi pengguna agar pengguna sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan.

b. Kisi-Kisi Instrumen

Adapun penjelasan mengenai indikator-indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Indikator Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Perpustakaan	<i>Tangible</i> (aspek-aspek yang nyata dan dapat dilihat secara fisik )	1. Kelengkapan koleksi perpustakaan 2. Fasilitas perpustakaan yang baik 3. Akses internet cepat atau lambat 4. Petugas berpenampilan rapi
	<i>Reliability</i> (kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna perpustakaan)	1. Petugas perpustakaan peduli akan kebutuhan pengguna 2. Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal 3. Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur 4. Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan
	<i>Responsiveness</i> (kepedulian petugas perpustakaan terhadap pengguna )	1. Petugas perpusakaan melakukan komunikasi yang baik 2. Peugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat 3. Petugas perpustakaan melayani pendidik dan peserta didik dengan baik
	<i>Assurance</i> (keamanan, ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan)	1. Sikap petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban 2. Lingkungan perpustakaan yang rapi

dan tertib

3. Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik dan kepuasan pengguna

Empathy (pemahaman dan perhatian kepada pengguna perpustakaan)

1. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna

2. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan

### c. Jenis Instrumen

Adapun dalam jenis instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda dan responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.<sup>86</sup> Pada angket yang disebut juga kuesioner, sampel yang dihubungi melalui daftar pertanyaan tertulis. Tujuan dari pembuatan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin serta memperoleh informasi yang relevan.<sup>87</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti dan sudah di uji kelayakan oleh sejumlah pustakwan/pegawai perpustakaan di MIN se-Kota Bandar Lampung.

---

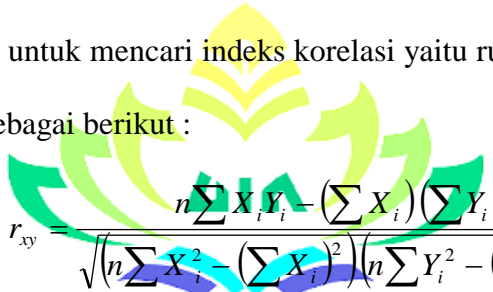
<sup>86</sup> Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 133.

<sup>87</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1990), h. 180.

#### d. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

##### 1) Uji Validitas Kuesioner

Dalam hal ini peneliti menggunakan *validitas eksternal* instrumen yaitu instrumen yang dikatakan valid apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Adapun rumus yang digunakan untuk mencari indeks korelasi yaitu rumus korelasi product moment sebagai berikut :


$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan :

$n$	: banyak siswa yang diteliti
$\sum X_i$	: Jumlah skor butir soal
$\sum Y_i$	: Jumlah skor total butir soal
$\sum X_i Y_i$	: Jumlah perkalian skor butir soal dan skor total
$\sum X_i^2$	: Kuadrat dari jumlah skor butir soal
$(\sum X_i)^2$	: Jumlah skor butir soal yang dikuadratkan
$\sum Y_i^2$	: Kuadrat dari skor butir soal
$(\sum Y_i)^2$	: Jumlah skor total butir soal yang dikuadratkan.

Dalam melakukan uji validitas angket ini data diperoleh menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan bentuk

pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat sesuai, sesuai, ragu-ragu (netral), tidak sesuai, dan sangat tidak sesuai.

**Tabel. 3.4**  
**Skala Likert**

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif		Kode
Sangat sesuai	5	Sangat sesuai	1	SS
Sesuai	4	Sesuai	2	S
Netral	3	Netral	3	N
Tidak sesuai	2	Tidak sesuai	4	TS
Sangat tidak sesuai	1	Sangat tidak sesuai	5	STS

Alternatif jawaban pada skala likert tidak hanya tergantung pada jawaban setuju atau penting. Alternatif jawaban dapat berupa apapun sepanjang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek jawaban, misalnya baik, senang, tinggi, puas, dan lain-lain.<sup>88</sup>

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.<sup>89</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert yang berupa pernyataan dan dibuat dalam bentuk *checklist* (✓). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada peserta didik

<sup>88</sup> Syofyan Siregar, *Op. Cit*, h. 50-51.

<sup>89</sup> Sugiyono, *Op.,Cit*, h. 135.

di MIN se-Kota Bandar Lampung kemudian dianalisis dengan alat bantu Ms.Excel 2010.

Untuk mengetahui validitas angket, peneliti melakukan uji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan, yang berjumlah 20 orang ini dengan menggunakan 20 butir angket yang dibuat sesuai dengan indikator dari sikap peserta didik tersebut. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Harga  $r_{tabel}$  diperoleh dengan terlebih dahulu menetapkan derajat kebebasannya menggunakan rumus  $df = n - 2$  pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% pada penelitian ini jumlah responden ( $n$ ) pada saat uji coba tes berjumlah 20, sehingga diperoleh derajat kebebasannya  $df = 20 - 2 = 18$  dan tabel *Product Moment* dengan  $df = 18$  dan  $\alpha = 0.05$  diperoleh  $r_{tabel} = 0,444$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>90</sup> Kriteria pengujian reliabilitas adalah untuk  $r$  yang kurang dari 0,80 dinyatakan gugur atau tidak reliabel.<sup>91</sup>

Kriteria Reliabilitas :

---

<sup>90</sup> Syofyan Siregar, *op. cit*, h. 87.

<sup>91</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 301.



$0,00 \leq r_{11} \leq 0,20$	: Reliabilitas sangat rendah
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	: Reliabilitas rendah
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	: Reliabilitas cukup
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	: Reliabilitas tinggi
$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	: Reliabilitas sangat tinggi

Dalam penelitian ini instrumen dikatakan reliabel jika  $r_{11} \geq 0,70$

Dalam pengujian reliabilitas peneliti menggunakan salah satu formula yang diajukan oleh Kuader dan Ricardson diberi kode KR<sub>21</sub>, yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  : reliabilitas instrumen.

$k$  : banyaknya butir pertanyaan.

1 : bilangan konstan.

$\sum \sigma_t^2$  : varians total.

$\sum \sigma_i^2$  : varians skor tiap-tiap item.

Hasil Uji Coba Instrumen Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Dari 20 item kuesioner penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan sekolah yang diujicobakan, dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $df = 18$ , maka nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,444. Perolehan perhitungannya sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Rekapitulasi Hasil Pengujian Validasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

No Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Keterangan
1	0,444	0,471	Valid
2	0,444	0,604	Valid
3	0,444	0,188	Tidak Valid
4	0,444	0,455	Valid
5	0,444	0,655	Valid

6	0,444	0,479	Valid
7	0,444	-0,495	Tidak Valid
8	0,444	0,548	Valid
9	0,444	0,524	Valid
10	0,444	0,739	Valid
11	0,444	0,575	Valid
12	0,444	0,453	Valid
13	0,444	0,460	Valid
14	0,444	0,465	Valid
15	0,444	-0,074	Tidak Valid
16	0,444	0,491	Valid
17	0,444	0,450	Valid
18	0,444	0,753	Valid
19	0,444	0,447	Valid
20	0,444	0,459	Valid

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 3 item instrumen yang tidak valid pada nomor item 3, 7 dan 15. Dengan demikian hanya 17 item instrumen yang valid dan digunakan sebagai alat pengumpul data yaitu pada nomor item 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, dan 20.

Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian kualitas pelayanan perpustakaan setelah dilakukan pengujian reliabilitas instrument dengan program Ms.Excel didapatkan hasil bahwa koefisien *alpha* sebesar 0,750, dan nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,444. Dengan demikian nilai hitung *alpha* lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$  yaitu  $0,750 > 0,444$ , artinya instrument kuesioner kualitas pelayanan perpustakaan dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

## 2. Kompetensi Pustakawan

### a. Definisi Operasional

Kompetensi pustakawan adalah kemampuan yang dimiliki pustakawan dengan memanfaatkan pengetahuan manajemen informasi, ketrampilan interpersonal dan sikap profesional pustakawan dalam mengelola perpustakaan.

### b. Kisi-Kisi Instrumen

Adapun penjelasan mengenai indikator-indikator dari kompetensi pustakawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6**

<b>Indikator Kompetensi Pustakawan</b>		
<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
Kompetensi Pustakawan	Kompetensi Pengetahuan Manajemen Informasi	Mampu mengelola informasi/buku Mampu memahami kebutuhan informasi Pengetahuan kemas ulang informasi/buku Mengoperasikan teknologi informasi
	Keterampilan Komunikasi	Keterampilan komunikasi Keterampilan diskusi Merespon dengan tepat Dapat bekerjasama Menghargai kontribusi rekan kerja Mampu membuat sistem administrasi secara bersama-sama Memahami kegiatan pelayanan perpustakaan Kemampuan koordinasi dengan rekan kerja atau pihak lainnya
	Kompetensi Sikap Profesional	Mampu membuat perencanaan Menciptakan lingkungan kerja kondusif Mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja maupun pengguna perpustakaan Mampu menyelesaikan permasalahan dalam konflik Mampu memberikan ide gagasan terhadap suatu konflik

### c. Jenis Instrumen

Adapun dalam jenis instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda dan responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.<sup>92</sup> Pada angket yang disebut juga kuesioner, sampel yang dihubungi melalui daftar pertanyaan tertulis. Tujuan dari pembuatan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin serta memperoleh informasi yang relevan.<sup>93</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti dan sudah di uji kelayakan oleh sejumlah pustakawan/pegawai perpustakaan di MIN se-Kota Bandar Lampung.

### d. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 1) Uji Validitas Kuesioner

Dalam hal ini peneliti menggunakan *validitas eksternal* instrumen yaitu instrumen yang dikatakan valid apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Adapun rumus yang digunakan untuk mencari indeks korelasi yaitu rumus korelasi product moment sebagai berikut :

---

<sup>92</sup> Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 133.

<sup>93</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1990), h. 180.

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan :

- $n$  : banyak siswa yang diteliti  
 $\sum X_i$  : Jumlah skor butir soal  
 $\sum Y_i$  : Jumlah skor total butir soal  
 $\sum X_i Y_i$  : Jumlah perkalian skor butir soal dan skor total  
 $\sum X_i^2$  : Kuadrat dari jumlah skor butir soal  
 $(\sum X_i)^2$  : Jumlah skor butir soal yang dikuadratkan  
 $\sum Y_i^2$  : Kuadrat dari skor butir soal  
 $(\sum Y_i)^2$  : Jumlah skor total butir soal yang dikuadratkan.

Dalam melakukan uji validitas angket ini data diperoleh menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat sesuai, sesuai, ragu-ragu (netral), tidak sesuai, dan sangat tidak sesuai.

**Tabel. 3.7**  
**Skala Likert**

<b>Pernyataan Positif</b>		<b>Pernyataan Negatif</b>		<b>Kode</b>
Sangat sesuai	5	Sangat sesuai	1	SS
Sesuai	4	Sesuai	2	S
Netral	3	Netral	3	N
Tidak sesuai	2	Tidak sesuai	4	TS
Sangat tidak sesuai	1	Sangat tidak sesuai	5	STS

Alternatif jawaban pada skala likert tidak hanya tergantung pada jawaban setuju atau penting. Alternatif jawaban dapat berupa apapun sepanjang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek jawaban, misalnya baik, senang, tinggi, puas, dan lain-lain.<sup>94</sup>

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.<sup>95</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert yang berupa pernyataan dan dibuat dalam bentuk *checklist* (✓). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada peserta didik di MIN se-Kota Bandar Lampung kemudian dianalisis dengan alat bantu Ms. Excel 2010.

<sup>94</sup> Syofyan Siregar, *Op. Cit*, h. 50-51.

<sup>95</sup> Sugiyono, *Op.,Cit*, h. 135.

Untuk mengetahui validitas angket, peneliti melakukan uji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan, yang berjumlah 20 orang ini dengan menggunakan 20 butir angket yang dibuat sesuai dengan indikator dari sikap peserta didik tersebut. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Harga  $r_{tabel}$  diperoleh dengan terlebih dahulu menetapkan derajat kebebasannya menggunakan rumus  $df = n - 2$  pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% pada penelitian ini jumlah responden ( $n$ ) pada saat uji coba tes berjumlah 20, sehingga diperoleh derajat kebebasannya  $df = 20 - 2 = 18$  dan tabel *Product Moment* dengan  $df = 18$  dan  $\alpha = 0.05$  diperoleh  $r_{tabel} = 0,444$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>96</sup> Kriteria pengujian reliabilitas adalah untuk  $r$  yang kurang dari 0,80 dinyatakan gugur atau tidak reliabel.<sup>97</sup>

Kriteria Reliabilitas :

$0,00 \leq r_{11} \leq 0,20$	: Reliabilitas sangat rendah
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	: Reliabilitas rendah
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	: Reliabilitas cukup
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	: Reliabilitas tinggi
$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	: Reliabilitas sangat tinggi

<sup>96</sup> Syofyan Siregar, *op. cit*, h. 87.

<sup>97</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 301.

Dalam penelitian ini instrumen dikatakan reliabel jika  $r_{11} \geq 0,70$

Dalam pengujian reliabilitas peneliti menggunakan salah satu formula yang diajukan oleh Kuader dan Ricardson diberi kode KR<sub>21</sub>, yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  : reliabilitas instrumen.  
 $k$  : banyaknya butir pertanyaan.  
 $1$  : bilangan konstan.  
 $\sum \sigma_t^2$  : varians total.  
 $\sum \sigma_i^2$  : varians skor tiap-tiap item.

Hasil Uji Coba Instrumen Kompetensi Pustakawan

Dari 20 item kuesioner penelitian tentang kompetensi pustakawan yang diujicobakan, dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $df = 18$ , maka nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,444. Perolehan perhitungannya sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Rekapitulasi Hasil Pengujian Validasi Kompetensi Pustakawan**

No Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Keterangan
1	0,444	0,346	Tidak Valid
2	0,444	0,592	Valid
3	0,444	0,520	Valid
4	0,444	0,477	Valid
5	0,444	0,635	Valid
6	0,444	0,472	Valid
7	0,444	0,450	Valid
8	0,444	0,534	Valid
9	0,444	0,533	Valid



10	0,444	0,744	Valid
11	0,444	0,517	Valid
12	0,444	0,321	Tidak Valid
13	0,444	0,469	Valid
14	0,444	0,530	Valid
15	0,444	0,480	Valid
16	0,444	0,441	Valid
17	0,444	0,443	Valid
18	0,444	0,735	Valid
19	0,444	0,457	Valid
20	0,444	0,487	Valid

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 2 item instrumen yang tidak valid pada nomor item 1 dan 12. Dengan demikian hanya 18 item instrumen yang valid dan digunakan sebagai alat pengumpul data yaitu pada nomor item 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20.

Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian kompetensi pustakawan setelah dilakukan pengujian reliabilitas instrument dengan program Ms.Excel 2010, didapatkan hasil bahwa koefisien *alpha* sebesar 0,716, dan nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,444. Dengan demikian nilai hitung *alpha* lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$  yaitu  $0,716 > 0,444$ , artinya instrument kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

### 3. Kinerja Pustakawan

#### a. Definisi Operasional

Kinerja Pustakawan adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pustakawan baik berupa ketrampilan, keahlian, pengetahuan, kemampuan atau kompetensi sesuai dengan standar yang diinginkan perpustakaan.

#### b. Kisi-Kisi Instrumen

Adapun penjelasan mengenai indikator-indikator dari kinerja pustakawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.9**

#### **Indikator Kinerja Pustakawan**

Variabel	Indikator
Kinerja pustakawan	i. Kuantitas kerja dalam suatu periode yang ditentukan ( <i>quantity of work</i> ).
	j. Kualitas kerja berdasarkan syarat kesesuaian dan kesiapannya ( <i>quality of work</i> ).
	k. Pengetahuan tentang pekerjaan ( <i>job knowledge</i> ).
	l. Keaslian gagasan yang muncul dan tindakan untuk menyelesaikan permasalahan ( <i>creativity</i> ).
	m. Kesetiaan bekerja sama dengan orang lain ( <i>cooperation</i> ).
	n. Kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja ( <i>dependability</i> ).
	o. Semangat dalam melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab ( <i>initiative</i> ).
	p. Kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi ( <i>personal qualities</i> ).

#### c. Jenis Instrumen

Adapun dalam jenis instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda dan responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.<sup>98</sup> Pada angket yang

<sup>98</sup> Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 133.

disebut juga kuesioner, sampel yang dihubungi melalui daftar pertanyaan tertulis. Tujuan dari pembuatan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin serta memperoleh informasi yang relevan.<sup>99</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti dan sudah di uji kelayakan oleh sejumlah pustakwan/pegawai perpustakaan di MIN se-Kota Bandar Lampung.

#### d. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

##### 1) Uji Validitas Kuesioner

Dalam hal ini peneliti menggunakan *validitas eksternal* instrumen yaitu instrumen yang dikatakan valid apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Adapun rumus yang digunakan untuk mencari indeks korelasi yaitu rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan :

$n$  : banyak siswa yang diteliti

$\sum X_i$  : Jumlah skor butir soal

$\sum Y_i$  : Jumlah skor total butir soal

$\sum X_i Y_i$  : Jumlah perkalian skor butir soal dan skor total

$\sum X_i^2$  : Kuadrat dari jumlah skor butir soal

$(\sum X_i)^2$  : Jumlah skor butir soal yang dikuadratkan

---

<sup>99</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1990), h. 180.

$\sum Y_i^2$  : Kuadrat dari skor butir soal  
 $(\sum Y_i)^2$  : Jumlah skor total butir soal yang dikuadratkan.

Dalam melakukan uji validitas angket ini data diperoleh menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat sesuai, sesuai, ragu-ragu (netral), tidak sesuai, dan sangat tidak sesuai.

**Tabel. 3.10**  
**Skala Likert**

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif		Kode
Sangat sesuai	5	Sangat sesuai	1	SS
Sesuai	4	Sesuai	2	S
Netral	3	Netral	3	N
Tidak sesuai	2	Tidak sesuai	4	TS
Sangat tidak sesuai	1	Sangat tidak sesuai	5	STS

Alternatif jawaban pada skala Likert tidak hanya tergantung pada jawaban setuju atau penting. Alternatif jawaban dapat berupa apapun sepanjang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek jawaban, misalnya baik, senang, tinggi, puas, dan lain-lain.<sup>100</sup>

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang

<sup>100</sup> Syofyan Siregar, *Op. Cit*, h. 50-51.

menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.<sup>101</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert yang berupa pernyataan dan dibuat dalam bentuk *checklist* (✓). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pustakawan di MIN se-Kota Bandar Lampung kemudian dianalisis dengan Ms. Excel 2010.

Untuk mengetahui validitas angket, peneliti melakukan uji coba kepada responden diluar sampel yang ditentukan, yang berjumlah 20 orang ini dengan menggunakan 20 butir angket yang dibuat sesuai dengan indikator dari sikap peserta didik tersebut. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Harga  $r_{tabel}$  diperoleh dengan terlebih dahulu menetapkan derajat kebebasannya menggunakan rumus  $df = n - 2$  pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% pada penelitian ini jumlah responden ( $n$ ) pada saat uji coba tes berjumlah 20, sehingga diperoleh derajat kebebasannya  $df = 20 - 2 = 18$  dan tabel *Product Moment* dengan  $df = 18$  dan  $\alpha = 0.05$  diperoleh  $r_{tabel} = 0,444$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama

---

<sup>101</sup> Sugiyono, *Op.,Cit*, h. 135.

pula.<sup>102</sup> Kriteria pengujian reliabilitas adalah untuk  $r$  yang kurang dari 0,80 dinyatakan gugur atau tidak reliabel.<sup>103</sup>

Kriteria Reliabilitas :

$0,00 \leq r_{11} \leq 0,20$	: Reliabilitas sangat rendah
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	: Reliabilitas rendah
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	: Reliabilitas cukup
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	: Reliabilitas tinggi
$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	: Reliabilitas sangat tinggi

Dalam penelitian ini instrumen dikatakan reliabel jika  $r_{11} \geq 0,70$

Dalam pengujian reliabilitas peneliti menggunakan salah satu formula yang diajukan oleh Kuader dan Ricardson diberi kode KR<sub>21</sub>, yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$	: reliabilitas instrumen.
$k$	: banyaknya butir pertanyaan.
1	: bilangan konstan.
$\sum \sigma_t^2$	: varians total.
$\sum \sigma_i^2$	: varians skor tiap-tiap item.

Hasil Uji Coba Instrumen Kinerja Pustakawan

Dari 20 item kuesioner penelitian tentang kinerja pustakawan yang diujicobakan, dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $df = 18$ , maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,444.

Perolehan perhitungannya sebagai berikut:

**Tabel 3.11**

**Rekapitulasi Hasil Pengujian Validasi Kinerja Pustakawan**

<sup>102</sup> Syofyan Siregar, *op. cit.*, h. 87.

<sup>103</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 301.

No Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Keterangan
1	0,444	0,186	Tidak Valid
2	0,444	0,601	Valid
3	0,444	0,442	Valid
4	0,444	0,465	Valid
5	0,444	0,652	Valid
6	0,444	0,472	Valid
7	0,444	0,520	Valid
8	0,444	0,532	Valid
9	0,444	0,538	Valid
10	0,444	0,748	Valid
11	0,444	0,566	Valid
12	0,444	0,488	Valid
13	0,444	0,487	Valid
14	0,444	0,366	Valid
15	0,444	0,450	Valid
16	0,444	0,379	Valid
17	0,444	0,280	Tidak Valid
18	0,444	0,733	Valid
19	0,444	0,442	Valid
20	0,444	0,085	Tidak Valid

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 4 item instrumen yang tidak valid pada nomor item 1, 14, 17 dan 20. Dengan demikian hanya 16 item instrumen yang valid dan digunakan sebagai alat pengumpul data yaitu pada nomor item 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18, dan 19.

Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian kinerja pustakawan setelah dilakukan pengujian reliabilitas instrument dengan program Ms.Excel, didapatkan hasil bahwa koefisien *alpha* sebesar 0,683, dan nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,444. Dengan demikian nilai hitung *alpha* lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$

yaitu  $0,683 > 0,444$ , artinya instrument kuesioner kinerja pustakawan dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Prasyarat Analisis

Dalam penelitian ini akan mendeskripsikan nilai rata-rata, standar deviasi, modus, median dan daftar distribusi serta histogram. Selanjutnya asumsi-asumsi yang digunakan dibuktikan melalui pengujian prasyarat analisis. Pengujian prasyarat analisis dalam hal ini meliputi uji normalitas dan uji homogenitas.

#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data jika pengujian yang dipergunakan adalah uji parametrik.<sup>104</sup> Dalam pengujian normalitas data, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dengan kriteria uji sebagai berikut:

- 1) Data bersumber dari sampel yang berdistribusi normal jika signifikansi yang diperoleh  $> 0,05$ .
- 2) Data bersumber dari sampel yang tidak berdistribusi normal jika signifikansi yang diperoleh  $< 0,05$

---

<sup>104</sup> Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. (Bandung: PUSTAKA SETIA, 2006), h. 289



b. Uji Homogenitas

Persyaratan uji parametrik kedua adalah homogenitas data. Pengujian homogenitas varians ini mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen. Untuk menguji homogenitas populasi penelitian hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Ho : Data populasi bervariasi homogen

Ha : Data populasi tidak bervariasi homogen

Dalam penelitian ini, ukuran yang menentukan populasi bervariasi homogen atau tidak homogen dengan menggunakan nilai koefisien *F Levene*. Disini, nilai koefisien *F Levene* dibandingkan dengan nilai kritis *F* pada tabel. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

- Ho ditolak bila harga koefisien *F Levene* > nilai kritis *F* tabel pada  $df_1$  dan  $df_2$  yang sesuai.
- Ho diterima bila harga koefisien *F Levene*  $\leq$  nilai kritis *F* tabel pada  $df_1$  dan  $df_2$  yang sesuai.

Pengujian Homogenitas dilakukan dengan bantuan SPSS versi 23 dengan kriteria uji apabila  $r$  lebih kecil atau sama dengan dari tingkat  $\alpha$  yang ditentukan ( $r \leq \alpha$ ), maka skor-skor pada variabel tersebut secara homogen.

## 2. Pengujian Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).<sup>105</sup>


$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Angka Indeks Korelasi "r" *Product Moment*.

$n$  : *Number Of Cases*.

$\sum X Y$  : Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y.

$\sum X$  : Jumlah seluruh skor variabel X (skor angket).

$\sum Y$  : Jumlah seluruh skor variabel Y (skor tes).<sup>106</sup>

Pengujian r apakah berarti atau tidak pada taraf nyata tertentu digunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Pada penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan mengukur kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y). Bentuk umum persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

---

<sup>105</sup> Syofyan Siregar, *op. cit*, h. 379.

<sup>106</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hlm. 206.

$$\hat{y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{y}$  = Y prediksi jika diketahui nilai X tertentu

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

#### b. Analisis Regresi Berganda

Dalam pengukuran pengaruh kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) dan kinerja pustakawan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Bentuk umum persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\hat{y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$\hat{y}$  = Variabel terikat

$a$  = Konstanta

$b_1$ - $b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$ - $X_2$  = Variabel bebas

Rumus dalam penyelesaian persamaan matematis di atas adalah sebagai berikut:

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1Y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_2Y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2Y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_1Y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$


Untuk menghitung analisis regresi, peneliti menggunakan alat bantu komputer program SPSS *versi 23*.

Untuk mengetahui tingkat ketercapaian responden terhadap masing-masing variabel berdasarkan angket yang disebarkan digunakan rumus:

$$\frac{\sum skor}{\sum responden \times \sum butir \times \sum skor jawaban tertinggi} \times 100 \%$$

Pengkategorian nilai pencapaian responden ini digunakan klasifikasi

Nana Sudjana sebagai berikut:

- 
- 1) 90 - 100% : sangat baik
  - 2) 80 - 89% : baik
  - 3) 65 - 79% : cukup
  - 4) 55 - 64% : kurang baik
  - 5) 0 - 54% : tidak baik

c. Analisis Koefisien Determinasi (KD)

Analisis determinasi dalam regresi linear sederhana dan regresi linier berganda untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel-variabel dependen.

1) Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis Koefisien Determinasi parsial digunakan untuk menentukan besar pengaruh salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial, adapun rumusnya yaitu:

$$Kd = B \times r_{xy} \times 100\%$$

Keterangan:

$B$  = Beta (nilai *standardized coefficients*)

$r_{xy}$  = nilai korelasi variabel X dengan variabel Y.<sup>107</sup>

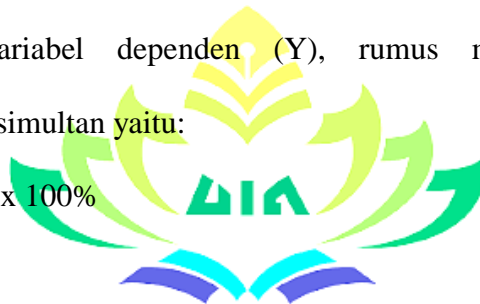
## 2) Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis Koefisien Determinasi Simultan digunakan untuk menentukan besar pengaruh semua variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel dependen (Y), rumus menghitung koefisien determinasi simultan yaitu:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$R^2$  = R Square



## F. Hipotesis Statistika

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini terdapat 3 hipotesis, yaitu:

### 1. Hipotesis Statistik 1

$$H_0 : \beta_1 \leq 0$$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

$\beta_1$  : Nilai regresi dalam formulasi yang dihipotesiskan

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).

---

<sup>107</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IMB SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011), h.175.

Ha : Terdapat pengaruh antara kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).

## 2. Hipotesis Statistik 2

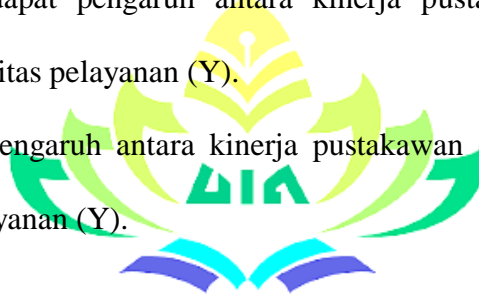
$$H_o : \beta_2 \leq 0$$

$$H_a : \beta_2 > 0$$

$\rho$  : Nilai regresi dalam formulasi yang dihipotesiskan

H<sub>o</sub> : Tidak terdapat pengaruh antara kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh antara kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).



## 3. Hipotesis Statistik 3

$$H_o : \beta_1 \& \beta_2 \leq 0$$

$$H_a : \beta_1 \& \beta_2 > 0$$

$\rho$  : Nilai regresi berganda dalam formulasi yang dihipotesiskan

H<sub>o</sub> : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) dan kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh secara simultan antara kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) dan kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) di Kota Bandar Lampung berjumlah 12 Madrasah. Berikut alamat dari setiap MIN di Bandar Lampung:

**Tabel 4.1**  
**Alamat MIN se-Kota Bandar Lampung**

No	Nama Madrasah	Alamat
1	MIN 1 Bandar lampung	Jl. Teuku Umar No.2 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Kedaton Kota Bandar lampung
2	MIN 2 Bandar Lampung	Jl. Drs. Warsito No. 50 Kupang Kota Kec. Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung
3	MIN 3 Bandar Lampung	Jl. Gajah Mada No.85 Tanjung Agung Kec. Tanjung Karang Timur Bandar Lampung
4	MIN 4 Bandar Lampung	Jl. Sugriwo No.12 Sawah Brebes Kec. Tanjung Karang Timur Bandar Lampung
5	MIN 5 Bandar Lampung	Jl. Pulau Tegal No.21 Kel. Sukarame Kec. Sukarame Bandar Lampung
6	MIN 6 Bandar Lampung	Jl. Kimaja No.50 Way Halim Permai Kota Bandar Lampung
7	MIN 7 Bandar Lampung	Jl. P. Buton Gg. Gunung Kancil No.68 Jagabaya II Way Halim Bandar Lampung
8	MIN 8 Bandar Lampung	Jl. Tanjung Pura I Pidada II Panjang Utara Bandar Lampung
9	MIN 9 Bandar Lampung	Jl. Tamin No.36 Sukajawa Kec. Tanjung Karang Barat Kota Bandar Lampung
10	MIN 10 Bandar Lampung	Jl. Hayam Wuruk Gg. Abu Bakar Tanjung Baru Kedamaian Kota Bandar Lampung
11	MIN 11 Bandar Lampung	Jl. Ra. Rasyid Labuhan Dalam Kec.Tanjung Seneng Bandar Lampung
12	MIN 12 Bandar Lampung	Jl. Yos Sudarso No.169 Bumi Waras Bandar Lampung

*Sumber : Data Alamat MIN se-Kota Bandar Lampung*

MIN di Kota Bandar Lampung secara umum memiliki luas wilayah yang memadai dan jumlah ruangan yang mendukung serta setiap madrasah memiliki ruang perpustakaan. Selain itu, jumlah pendidik dan peserta didik dari setiap MIN cukup banyak dan bervariasi. Adapun jumlah kunjungan peserta didik ke perpustakaan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Kunjungan Peserta Didik Kelas 5 di Perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung**

No	Nama Madrasah	Jumlah Peserta Didik	Jumlah Rata-Rata Kunjungan Setiap Bulan	Presentase
1	MIN 1 Bandar Lampung	126 siswa	82 siswa	65%
2	MIN 2 Bandar Lampung	101 siswa	71 siswa	70%
3	MIN 3 Bandar Lampung	6 siswa	4 siswa	83%
4	MIN 4 Bandar Lampung	72 siswa	58 siswa	80%
5	MIN 5 Bandar Lampung	168 siswa	87 siswa	52%
6	MIN 6 Bandar Lampung	154 siswa	79 siswa	51%
7	MIN 7 Bandar Lampung	41 siswa	28 siswa	68%
8	MIN 8 Bandar Lampung	130 siswa	77 siswa	60%
9	MIN 9 Bandar Lampung	120 siswa	73 siswa	61%
10	MIN 10 Bandar Lampung	77 siswa	43 siswa	56%
11	MIN 11 Bandar Lampung	70 siswa	39 siswa	55%
12	MIN 12 Bandar Lampung	90 siswa	72 siswa	80%

*Sumber : Buku Absensi Perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung*

## **B. Gambaran Variabel Penelitian**

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di MIN se-Kota Bandar Lampung. Adapun untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya keadaan masing-masing variabel yang diteliti, maka telah disebarkan kuesioner penelitian. Berikut



hasil penyebaran kuesioner penelitian masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada lampiran.

Selanjutnya hasil jawaban responden tersebut dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

### 1. Variabel Kompetensi Pustakawan ( $X_1$ )

Berdasarkan data dari hasil penyebaran angket/kuesioner penelitian kepada sampel penelitian yaitu 92 peserta didik kelas 5 MIN se-Kota Bandar Lampung telah dideskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi tentang kompetensi pustakawan, maka dilakukan pengerjaan data dengan menggunakan SPSS 23, diperoleh data dari 18 item instrumen kuesioner yang dijawab responden penelitian dengan bobot skor setiap butir pertanyaan 1-5. Menurut teoritis skor kompetensi pustakawan akan bervariasi antara skor minimum 18 dan skor maksimum 90. Berdasarkan analisis data didapatkan deskripsi statistik hasil perhitungan variabel kompetensi pustakawan yang dideskripsikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Data Variabel Kompetensi Pustakawan**

Descriptives			Statistic	Std. Error
KOMPETENSI	Mean		64.02	1.079
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	61.88	
		Upper Bound	66.17	
	5% Trimmed Mean		63.95	
	Median		64.00	
	Variance		107.142	
	Std. Deviation		10.351	
	Minimum		40	
	Maximum		85	
	Range		45	

	Modus	60	
	Skewness	.223	.251
	Kurtosis	-.117	.498

Dari tabel tersebut diketahui skor variabel kompetensi pustakawan bervariasi dengan skor terendah 40 sampai skor tertinggi 85. Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program *SPSS versi 23* diperoleh nilai rata-rata atau mean = 64,02, median = 64 dan modus = 60 serta standar deviasi = 10,351.

Berdasarkan deskripsi data variabel kompetensi pustakawan tersebut dapat diketahui bahwa tingkat ketercapaian kompetensi pustakawan di perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung pada kategori cukup baik, yaitu dengan angka 75,31 %. Pengertiannya bahwa kompetensi pustakawan yang ada di MIN se-Kota Bandar Lampung memiliki tingkat cukup baik yang berarti pustakawan memiliki pengetahuan tentang manajemen informasi, ketrampilan interpersonal, dan sikap profesional yang cukup baik.

## 2. Variabel Kinerja Pustakawan (X<sub>2</sub>)

Berdasarkan data dari hasil penyebaran angket/kuesioner penelitian kepada 92 peserta didik kelas 5 MIN se-Kota Bandar Lampung telah dideskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi tentang kinerja pustakawan, maka dilakukan pengerjaan data dengan menggunakan *SPSS 23*, diperoleh data dari 16 item instrumen kuesioner yang dijawab responden penelitian dengan bobot skor setiap butir pertanyaan 1-5. Secara teoritis skor kinerja pustakawan akan bervariasi antara skor terendah 16 dan skor tertinggi 79. Berdasarkan analisis data

didapatkan deskripsi statistik hasil perhitungan variabel kompetensi pustakawan yang dideskripsikan pada tabel berikut::

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Data Variabel Kinerja Pustakawan**

Descriptives			Statistic	Std. Error
KINERJA PUSTAKA WAN	Mean		61.72	1.080
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	59.57	
		Upper Bound	63.86	
	5% Trimmed Mean		61.96	
	Median		64.00	
	Variance		107.304	
	Std. Deviation		10.359	
	Minimum		40	
	Maximum		79	
	Range		39	
	Modus		67	
	Skewness		-.478	.251
	Kurtosis		-.622	.498

Dari tabel tersebut dapat diperoleh skor variabel kinerja pustakawan bervariasi dengan skor terendah 40 sampai skor tertinggi 79. Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program *SPSS versi 23* diperoleh nilai rata-rata atau mean = 61,72, median = 64 dan modus = 67 serta standar deviasi = 10,359.

Berdasarkan deskripsi data variabel kinerja pustakawan tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja pustakawan di perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung pada kategori cukup baik, yaitu dengan angka 77,15 %. Pengertiannya bahwa kinerja pustakawan yang ada di MIN se-Kota Bandar Lampung memiliki tingkat cukup baik yang berarti pustakawan memiliki hasil kerja yang cukup baik.

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah (Y)

Berdasarkan data dari hasil penyebaran angket/kuesioner penelitian kepada sampel penelitian yaitu 92 peserta didik 5 MIN se-Kota Bandar Lampung telah dideskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi tentang kualitas pelayanan perpustakaan madrasah, maka dilakukan pengerjaan data dengan menggunakan SPSS 23, diperoleh data dari 17 item instrumen kuesioner yang dijawab responden penelitian dengan bobot skor setiap butir pertanyaan 1-5. Secara teoritis skor kualitas pelayanan perpustakaan madrasah pustakawan akan bervariasi antara skor terendah 17 dan skor tertinggi 85. Berdasarkan analisis data didapatkan deskripsi statistik hasil perhitungan variabel kompetensi pustakawan yang dideskripsikan berikut ini:

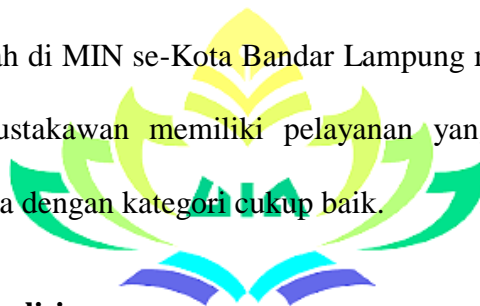
**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah**  
**Descriptives**

			Statistic	Std. Error
kualitas pelayanan	Mean		69.84	1.149
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	67.56	
		Upper Bound	72.12	
	5% Trimmed Mean		70.28	
	Median		72.50	
	Variance		121.391	
	Std. Deviation		11.018	
	Minimum		42	
	Maximum		85	
	Range		45	
	Modus		75	
	Skewness		-.570	.251
	Kurtosis		-.419	.498

Dari tabel tersebut dapat diketahui skor variabel kualitas pelayanan perpustakaan madrasah pustakawan bervariasi dengan skor terendah 42 sampai

skor maksimal 85. Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program *SPSS versi 23* diperoleh nilai rata-rata atau mean = 69,84, median = 72,50 dan modus = 67 serta standar deviasi = 10,359.

Berdasarkan deskripsi data variabel kualitas pelayanan perpustakaan madrasah pustakwan tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung pada kategori cukup baik, yaitu dengan angka 79,53 %. Artinya kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung memiliki tingkat cukup baik yang berarti pustakawan memiliki pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi pengguna dengan kategori cukup baik.



### **C. Uji Prasyarat Analisis**

Uji prasyarat analisis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Uji prasyarat analisis yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis regresi adalah sampel yang acak dan berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan data bersifat homogen.<sup>108</sup> Untuk itu dapat diuraikan lebih lanjut mengenai hasil pengujian persyaratan analisis yaitu uji normalitas sekaligus uji homogenitas.

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk memperoleh data apakah sampel yang diambil dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Analisis uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas

---

<sup>108</sup> Sambas Ali Muhiddin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), h. 73

*Kolmogorov-Smirnov* berbantuan *SPSS versi 23*. Dengan dasar penetapan keputusan berikut ini:

- a. Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi tidak normal

Adapun hasil uji normalitas variabel kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Rangkuman Hasil Uji Normalitas Variabel Kompetensi Pustakawan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah**

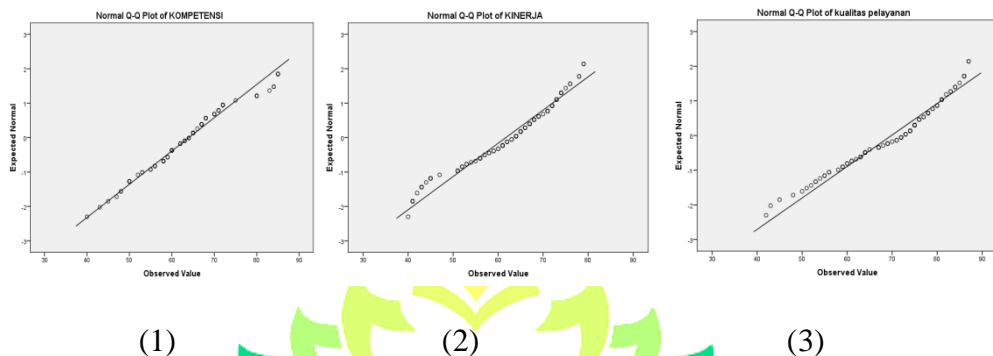
Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	df	Sig.
KOMPETENSI	.089	92	.066
KINERJA	.098	92	.092
KUALITAS PELAYANAN	.121	92	.074

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi kompetensi pustakawan sejumlah  $0,066 > 0,05$ , nilai signifikansi kinerja pustakawan sejumlah  $0,092 > 0,05$ , dan nilai signifikansi kualitas pelayanan perpustakaan sebesar  $0,074 > 0,05$ , dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel kompetensi pustakawan, kinerja pustakawan dan kualitas pelayanan perpustakaan madrasah berdistribusi normal. (*Lampiran 25*)

Kemudian uji normalitas *probability plot* dinyatakan bahwa model regresi yang berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang

menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal.<sup>109</sup> Dari ketiga variabel menggambarkan plot (titik-titik) mengikuti garis diagonal. Dengan demikian variabel kompetensi pustakawan, kinerja pustakawan dan kualitas pelayanan perpustakaan memiliki distribusi data yang normal.



Gambar 4.1 (1) Diagram plot kompetensi, (2) Diagram plot kinerja, dan (3) Diagram Plot kualitas pelayanan perpustakaan

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk memperoleh data tentang kesamaan varian dependen variabel terhadap independen variabel. Dasar dalam pengambilan keputusan pada uji homogenitas yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi atau  $\text{Sig.} < 0,05$ , maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama (tidak homogen)
- b. Jika nilai signifikansi atau  $\text{Sig.} \geq 0,05$ , maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama (homogen).<sup>110</sup>

<sup>109</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IMB SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011), h.161

<sup>110</sup> Joko Widiyanto, *SPSS For Windows untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*, (Surakarta: Badan Penerbit FKIP UMS, 2010), h. 51

Berdasarkan pengujian homogenitas data melalui aplikasi program *SPSS versi 23* didapatkan hasil perhitungan berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Homogenitas Data**  
**Test of Homogeneity of Variances**

Variabel	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kompetensi Pustakawan	3.609	26	57	.142
Kinerja Pustakawan	2.887	26	57	.067

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kompetensi pustakawan dengan angka 0.142, sehingga nilai signifikasinya menjadi  $0.142 > 0.05$ . Sedangkan nilai signifikansi kinerja pustakawan dengan nilai 0.067, sehingga nilai signifikasinya menjadi  $0.067 > 0.05$ . Dengan demikian, variabel kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan memiliki varians yang homogen karena jumlah signifikasinya lebih besar dari 0.05 (Sig.  $> 0.05$ ) (*Lampiran 25*)

#### **D. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis menggunakan analisis hubungan (*uji pearson correlation*). Dalam pengujian hipotesis ini akan melihat pengaruh variabel bebas, yakni kompetensi dan kinerja pustakawan, secara simultan atau keseluruhan terhadap variabel terikat yakni kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Adapun pengujian hipotesis sebagai berikut:



## 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis pertama menggunakan uji t (*uji pearson correlation*) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kompetensi pustakawan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan perpustakaan madrasah) sekaligus mendapatkan persamaan regresi linier yaitu  $\hat{y} = \alpha + bx$ .

Kriteria yang digunakan apabila nilai signifikansi lebih besar dari ( $>$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah, sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari ( $<$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Adapun hasil perhitungan uji regresi sederhana dengan *SPSS versi 23* sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel  $X_1$  terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
	KOMPETENSI	.512	.096	.481	5.355	.000	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  (0.05) atau  $0.000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak. Sedangkan dilihat dari perbandingan nilai hitung dan nilai tabel  $t_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2 ; n-k-1)} = t_{(0.05/2 ; 92 - 2 - 1)} = 1,986$  dan  $t_{\text{hitung}} = 5,355$  jadi nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka

artinya variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).<sup>111</sup> Dengan demikian terdapat pengaruh secara parsial kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah (Y). (lampiran 28).

Dengan persamaan regresinya  $\hat{y} = \alpha + bx = 22.667 + 0.512x$ . Hal ini menjelaskan bahwa arah kekuatan pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Dari persamaan regresi  $\hat{y} = 22.667 + 0.512x$  dapat dijelaskan bahwa terjadi pengaruh positif yang mana apabila skor kompetensi pustakawan naik maka skor kualitas pelayanan juga naik. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika kompetensi pustakawan meningkat 0.512 maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

Adapun untuk mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat keeratan hubungan antar variabel, secara sederhana berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi dari Guilford Emperical Rulesi sebagai berikut:

---

<sup>111</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 115

**Tabel 4.9**  
**Tingkat Keeratan Hubungan**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,00 - < 0,20	hubungan sangat lemah
≥ 0,20 - < 0,40	hubungan rendah
≥ 0,40 - < 0,70	hubungan sedang/cukup
≥ 0,70 - < 0,90	hubungan kuat/tinggi
≥ 0,90 - ≤ 1,00	hubungan sangat kuat/sangat tinggi <sup>112</sup>

Adapun mengenai kekuatan hubungan yang diberikan dari variabel kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Statistik Korelasi Variabel Kompetensi dan Kinerja Pustakawan dengan Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah**

Correlations				
		kualitas pelayanan	KOMPETENSI	KINERJA
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.542	.353
	KOMPETENSI	.542	1.000	.278
	KINERJA	.353	.278	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.000	.000
	KOMPETENSI	.000	.	.004
	KINERJA	.000	.004	.
N	kualitas pelayanan	92	92	92
	KOMPETENSI	92	92	92
	KINERJA	92	92	92

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kompetensi pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.542, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat.

<sup>112</sup> Sambas Ali Muhiddin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), h. 126.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis kedua menggunakan uji *t* (*uji pearson correlation*) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kinerja pustakawan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan perpustakaan madrasah) sekaligus persamaan regresi linier yaitu  $\hat{y} = \alpha + bx$ .

Kriteria yang digunakan apabila nilai signifikansi lebih besar dari ( $>$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah, sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari ( $<$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Adapun hasil perhitungan uji regresi sederhana dengan *SPSS versi 23* sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel  $X_2$  Terhadap  $Y$**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
	KINERJA	.233	.095	.219	2.444	.017	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  (0.05) atau  $0.017 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak. Sedangkan dilihat dari perbandingan nilai hitung dan nilai tabel  $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0.05/2 ; 92 - 2 - 1) = 1,986$  dan  $t_{\text{hitung}} = 2,444$  jadi nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka

artinya variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).<sup>113</sup> Dengan demikian terdapat pengaruh secara parsial kinerja pustakawan (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah (Y).  
(lampiran 28)

Dengan persamaan regresinya  $\hat{y} = \alpha + bx = 22.667 + 0.233x$ . Hal ini menjelaskan bahwa arah kekuatan pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Dari persamaan regresi  $\hat{y} = 22.667 + 0.233x$  dapat dijelaskan bahwa terjadi pengaruh positif yang mana apabila skor kinerja pustakawan naik maka skor kualitas pelayanan juga naik. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika kinerja pustakawan meningkat 0.233 maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

Adapun untuk mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat keeratan hubungan antar variabel, secara sederhana berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi dari Guilford Emperical Rulesi sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Tingkat Keeratan Hubungan**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,00 - < 0,20	hubungan sangat lemah
$\geq 0,20$ - < 0,40	hubungan rendah
$\geq 0,40$ - < 0,70	hubungan sedang/cukup
$\geq 0,70$ - < 0,90	hubungan kuat/tinggi
$\geq 0,90$ - $\leq 1,00$	hubungan sangat kuat/sangat tinggi <sup>114</sup>

Adapun mengenai kekuatan hubungan yang diberikan dari variabel kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah sebagai berikut:

<sup>113</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 115

<sup>114</sup> Sambas Ali Muhiddin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), h. 126.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Statistik Korelasi Variabel Kompetensi dan Kinerja Pustakawan**  
**dengan Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah**

		Correlations		
		kualitas pelayanan	KOMPETENSI	KINERJA
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.542	.353
	KOMPETENSI	.542	1.000	.278
	KINERJA	.353	.278	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.000	.000
	KOMPETENSI	.000	.	.004
	KINERJA	.000	.004	.
N	kualitas pelayanan	92	92	92
	KOMPETENSI	92	92	92
	KINERJA	92	92	92

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.353, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah.

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Pengujian hipotesis ketiga menggunakan uji F (*uji multiple regression analysis*) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kompetensi dan kinerja pustakawan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan perpustakaan madrasah) sekaligus mendapatkan persamaan regresi linier berganda yaitu  $\hat{y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$ .

Kriteria yang digunakan apabila nilai signifikansi lebih besar dari (>) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah, sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari dari (<)

nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Adapun hasil perhitungan uji regresi berganda dengan *SPSS versi 23* sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
	KOMPETENSI	.512	.096	.481	5.355	.000	.923	1.084
	KINERJA	.233	.095	.219	2.444	.017	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Dari hasil perhitungan harga koefisien arah regresi berganda kompetensi pustakawan ( $b_1$ ) sebesar 0,512 dan harga koefisien arah regresi berganda kinerja pustakawan ( $b_2$ ) sebesar 0,233, dengan konstanta ( $a$ ) sebesar 22,667. Sehingga persamaan regresi bergandanya adalah  $\hat{y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 = 22,667 + 0.512X_1 + 0,233X_2$ .

Kemudian persamaan regresi ganda tersebut diuji signifikannya dengan aplikasi *SPSS versi 23*. Berikut hasil analisis keberartian regresi berganda:

**Tabel 4.15**  
**Analisis Keberartian Regresi Berganda**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3734.023	2	1867.012	22.723	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7312.531	89	82.163		
	Total	11046.554	91			

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), KINERJA, KOMPETENSI

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0.05) atau  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak. Sedangkan dilihat dari perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dan nilai tabel  $F_{tabel} = t(k; n-k) = t(2; 92 - 2) = 3,10$  dan  $F_{hitung} = 22,723$  jadi nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).<sup>115</sup> Jadi terdapat pengaruh secara simultan kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) dan kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah (Y). (lampiran 29)

Dari persamaan regresi  $\hat{y} = 22,667 + 0,512X_1 + 0,233X_2$  diperoleh nilai regresi ganda atau  $\hat{y}$  yaitu 22,723 dapat dijelaskan bahwa terjadi pengaruh positif yang mana apabila skor kompetensi dan kinerja pustakawan secara bersama-sama naik maka skor kualitas pelayanan perpustakaan madrasah juga naik. Dengan demikian jika kompetensi dan kinerja pustakawan meningkat sebesar 22,723 maka akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan madrasah.

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi/ Sumbangan Efektif (SE)

<sup>115</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 154



Koefisien determinasi atau Sumbangan efektif adalah ukuran sumbangan suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi. Penjumlahan dari SE semua variabel independen adalah sama dengan ukuran nilai R square ( $R^2$ ). Berikut tabel uji korelasi dan tabel uji regresi serta perhitungan sumbangan efektif untuk setiap hipotesis:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Statistik Korelasi Variabel Kompetensi dan Kinerja Pustakawan**  
**dengan Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan Madrasah**

Correlations				
		kualitas pelayanan	KOMPETENSI	KINERJA
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.542	.353
	KOMPETENSI	.542	1.000	.278
	KINERJA	.353	.278	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.000	.000
	KOMPETENSI	.000	.	.004
	KINERJA	.000	.004	.
N	kualitas pelayanan	92	92	92
	KOMPETENSI	92	92	92
	KINERJA	92	92	92

**Tabel 4.17**  
**Tabel Uji Regresi Sederhana Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
	KOMPETENSI	.512	.096	.481	5.355	.000	.923	1.084
	KINERJA	.233	.095	.219	2.444	.017	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

1. Koefisien Determinasi ( $K_d$ ) kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) terhadap terhadap kualitas layanan perpustakaan madrasah (Y)

Adapun nilai koefisien regresi ( $Beta$ ) kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan madrasah sebesar 0,481 dan nilai koefisien korelasinya ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,543. Jadi sumbangan efektifnya adalah:

$$SE = Beta_x \times \text{Koefisien Korelasi } (r_{xy}) \times 100\%$$

$$= 0.481 \times 0.543 \times 100\% = 26,1 \%$$

2. Koefisien Determinasi (Kd) Kinerja Pustakawan ( $X_2$ ) terhadap terhadap kualitas layanan perpustakaan madrasah (Y)

Adapun nilai koefisien regresi (*Beta*) kinerja pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan madrasah sebesar 0,219 dan nilai koefisien korelasinya ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,353. Jadi sumbangan efektifnya adalah:

$$SE = Beta_x \times \text{Koefisien Korelasi } (r_{xy}) \times 100\%$$

$$= 0.219 \times 0.353 \times 100\% = 7,7 \%$$

3. Koefisien Determinasi Kompetensi Pustakawan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pustakawan ( $X_2$ ) terhadap terhadap kualitas layanan perpustakaan madrasah (Y)

Adapun sumbangan efektif pada variabel kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap terhadap kualitas layanan perpustakaan madrasah secara simultan adalah:

**Tabel 4.18**  
**Uji Korelasi Kompetensi dan Kinerja Pustakawan Secara Simultan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah**

Model Summary <sup>p</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581 <sup>a</sup>	.338	.323	9.064	1.438

a. Predictors: (Constant), KINERJA, KOMPETENSI

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

$$KD = R \text{ square} \times 100\%$$

$$= 0.338 \times 100\%$$

$$= 33.8 \%$$

## E. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pengujian hipotesis pertama memperoleh besarnya pengaruh yang diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dapat dilihat melalui persamaan regresi  $\hat{y} = 22.667 + 0.512x$ , dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kompetensi pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,512 jika kompetensi pustakawan meningkat satu poin. Kompetensi pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.542, sehingga tingkat keeratan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat, dengan pengaruh parsial diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 26,1 %

Pada hipotesis kedua memperoleh besarnya pengaruh yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dapat dilihat melalui persamaan regresi  $\hat{y} = 22.667 + 0.233x$ , dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kinerja pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,233 jika kinerja pustakawan meningkat satu poin. Kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.353, sehingga tingkat keeratan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah, jadi pengaruh secara

parsial yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 7,7 %.

Pada hipotesis ketiga memperoleh besarnya pengaruh yang diberikan kompetensi dan kinerja pustakawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dapat dilihat melalui persamaan regresi  $\hat{y} = 22,667 + 0,512X_1 + 0,233X_2$ , dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kompetensi dan kinerja pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,754 jika kompetensi dan kinerja pustakawan meningkat satu poin. Kompetensi dan kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.581, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat, dengan pengaruh secara simultan yang diberikan kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 33,8%. Artinya 33,8% kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dipengaruhi oleh kompetensi dan kinerja pustakawan, sedangkan 66,2% kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Jika dihitung dengan pengaruh setiap variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  maka pengaruh yang diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 26,1%. Sedangkan Jika dihitung dengan pengaruh parsial maka pengaruh yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 7,7%.

Berdasarkan penjelasan uji hipotesis tersebut, membuktikan bahwa terdapat pengaruh kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Hal ini sesuai dengan kajian teoritik pada penelitian ini yang menyebutkan bahwa kompetensi dan kinerja pustakawan merupakan bagian dari kualitas pelayanan perpustakaan madrasah. Terdapat beberapa komponen dari kualitas pelayanan perpustakaan yaitu konsistensi kinerja pustakawan, kesiapan menyediakan pelayanan, penampilan secara fisik (pustakawan dan layanannya), pengetahuan/kompetensi pustakawan, dan perhatian dari pustakawan terhadap pengguna perpustakaan.<sup>116</sup>

Variabel kompetensi pustakawan secara parsial memberikan pengaruh lebih kuat terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dibandingkan variabel kinerja pustakawan. Hal ini selaras dengan pernyataan Daryono<sup>117</sup> dan Anton Risparyanto<sup>118</sup> bahwa kompetensi dapat membangun kualitas layanan prima di perpustakaan apabila pustakawan meningkatkan kompetensinya. Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, sangat didominasi pada aspek pengetahuan. Kompetensi merupakan modal dasar bagi individu saat bekerja dalam organisasi (Muh. Nur Yamin<sup>119</sup>). Keberhasilan suatu

---

<sup>116</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, (Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988). h. 12-40.

<sup>117</sup> Daryono, *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca, Vol. 26 No. 2 Juli-Desember 2010)

<sup>118</sup> Anton Risparyanto, *Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan*, (Berkata Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13 No.1, Juni 2017), h.2.

<sup>119</sup> Muh. Nur Yamin, *Promosi jabatan Dalam Birokrasi (Studi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa Prov. Sulawesi Selatan)*, (Proceedings Seminar Nasional Lembaga Penelitian UNM 2 (1), Resech Institute of Universitas Negeri Makasar, 2017). h.174

organisasi ditentukan oleh individu yang mempunyai kompetensi (Mc Eachern Donald<sup>120</sup>). Secara umum dapat diartikan bahwa kompetensi pustakawan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pustakawan secara dominan. Hal ini menjadi perhatian khusus bahwa kompetensi pustakawan merupakan aspek penting yang harus dikembangkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Varabel kinerja pustakawan adalah salah satu aspek penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Secara umum kinerja pustakawan berbanding lurus dengan layanan perpustakaan (A. Wirawan dan R. Risfandi<sup>121</sup>). Apabila kinerja pustakawan menurun, maka dipastikan kualitas layanan akan menurun atau tidak maksimal. Pustakawan yang memiliki kinerja yang baik akan senantiasa memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustakanya (Masitoh Hamdani dan Dinn Wahyudin<sup>122</sup>). Jadi kinerja pustakawan adalah salah satu aspek pokok untuk mewujudkan kualitas layanan yang prima.

Kedua variabel memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan didominasi oleh kompetensi. Namun keeratan hubungan antara kompetensi pustakawan/pegawai perpustakaan dengan kinerja adalah sangat kuat dan esensial sekali korelasinya, maka apabila pustakawan/pegawai perpustakaan ingin memajukan kinerjanya seharusnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan

---

<sup>120</sup> McEachern Thomas Donald, *Competennce of Personal in Prospective Theories*, (<http://www.journal.humasresource.com>.id. 2007). h. 1

<sup>121</sup> A. Wirawan dan R. Risfandi, *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam*, (*Journal of Applied Business Administration* 2 (1), hlm. 20-28, 2018)

<sup>122</sup> Masitoh Hamdayani dan Dinn Wahyudin, *Pengaruh Kinerja Terhadap Layanan Prima di Center Of Information scientific Resources and Library (CISRAL) Universitas Padjajaran (Studi Deskriptif Terhadap pemustaka di Bagian Layanan Refrensi CISRAL UNPAD)*, (*ejournal.upi.edu*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2013), h. 32

beban pekerjaanya.<sup>123</sup> Oleh karena itu, walaupun memiliki tingkat pengaruh yang berbeda, kedua variabel tidak dapat dipisahkan secara tersendiri.



---

<sup>123</sup> Muheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Jakarta: Grafindo, 2012), h. 10.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung, dengan besar pengaruhnya dapat dilihat melalui persamaan regresi  $\hat{y} = 22.667 + 0.512x$ , dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kompetensi pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,512 jika kompetensi pustakawan meningkat satu poin. Kompetensi pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.542, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat, dengan pengaruh secara parsial yang diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 26,1 %
2. Ada pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung, dengan besar pengaruhnya dapat dilihat melalui persamaan regresi  $\hat{y} = 22.667 + 0.233x$ , dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak



ada kinerja pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,233 jika kinerja pustakawan meningkat satu poin. Kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.353, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah, dengan pengaruh secara parsial yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 7,7 %.

3. Ada pengaruh kompetensi dan kinerja pustakawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dapat dilihat melalui persamaan regresi  $\hat{y} = 22,667 + 0,512X_1 + 0,233X_2$ , dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kompetensi dan kinerja pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,754 jika kompetensi dan kinerja pustakawan meningkat satu poin. Kompetensi dan kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.581, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat, dengan pengaruh secara simultan yang diberikan kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 33,8%. Artinya 33,8% kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dipengaruhi oleh kompetensi dan kinerja pustakawan, sedangkan 66,2% kualitas pelayanan perpustakaan madrasah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Kementrian Agama Provinsi Lampung dan Kepala Kementrian Agama Kota Bandar Lampung khususnya agar selalu memperhatikan kemajuan Pendidikan di Madrasah khususnya Madrasah Ibtidaiyah Negeri dengan memberikan bantuan baik materi maupun non materi, seperti pengadaan bangunan/ruangan khusus perpustakaan madrasah, mengupayakan penataran, pelatihan dan seminar mengenai perpustakaan secara berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalitas para pustakawan/pegawai perpustakaan serta dibutuhkan rekrutmen pustakawan/pegawai perpustakaan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan Strata 1 (S1) Ilmu Perpustakaan.
2. Kepada Kepala Madrasah khususnya MIN se-Kota Bandar Lampung, untuk selalu memotivasi para pustakawan/pegawai perpustakaan agar selalu meningkatkan profesionalitas dirinya dan mengikutsertakan para pustakawan pada kegiatan penataran, pelatihan dan sebagainya. Selain itu, hendaknya kepala madrasah selalu memperhatikan jalannya kegiatan perpustakaan, memberikan arahan dan bimbingan yang baik apabila pustakawan melakukan kelalaian dalam tugasnya.
3. Kepada Pustakawan/Pegawai Perpustakaan, agar senantiasa selalu meningkatkan kompetensi diri dan selalu berusaha untuk mengembangkan

kemampuan diri, dan aktif segala perkembangan informasi mengenai perpustakaan.

4. Kepada mahasiswa UIN Raden Intan Lampung khususnya Prodi Ilmu Perpustakaan dan Komunikasi, agar menjadikan karya tulis ini sebagai salah satu hasil guna untuk lebih dikembangkan dalam penelitian selanjutnya khususnya pada perpustakaan pendidikan dasar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati, “*Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa Pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya*” *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, Vo. IV, No.1, Januari/2014.
- Amarin, Tatang M. dkk. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press, 2010.
- Andi, Prasowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva Press. 2012.
- Arikunto, Suhaemin dan Suharsimi *Manajemen Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta*, *Jurnal Akutabilitas Manajemen Pendidikan* Volume 1, Nomor 2, 2013.
- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Basuki, Sulisto. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 1991.
- Basuki, Sulisty. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 1993.
- Creswell, J.W. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, London: Sage, 2014. Ed.4.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson, *Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality*, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 26, Number 4.
- Cook, Colleen. Fred Heath, and Bruce Thompson, *Users’ Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A “LibQUAL+” Study*, *College & Research Libraries*, March 2001.
- Daryono, *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, “*Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*”. Vol.26 No.2, Juli-Desember 2010.
- Dharma, Surya. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- Donald, McEachern Thomas. *Competence of Personal in Prospective Theories*, <http://www.journal.humasresource.com.id>. 2007.
- E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana. 2011, Ed. 1. Cet. 3.

Evalina, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Imam Bonjol, Vol 2, No 1, Maret 2018.

Fadhlya, Deviana, Yogi Suprayogi dan Imanudin, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Administrasi Negara, Vol 2. No 1, Agustus 2017.

Fitwi Luthfiyah, *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*, Jurnal el-Idare, Vol. 1, No. 2, Desember 2015.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IMB SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011.

Gomes, Faustino Cordoso *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2002.

Hamdayani, Masitoh. dan Dinn Wahyudin, *Pengaruh Kinerja Terhadap Layanan Prima di Center Of Information scientific Resources and Library (CISRAL) Universitas Padjajaran (Studi Deskriptif Terhadap pemustaka di Bagian Layanan Refrensi CISRAL UNPAD)*, ejournal.upi.edu, Vol. 1, No. 2, Agustus 2013.

Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi, Cetakan Ke 6*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2002.

Hermawan, Rahman. *Etika Kepustakawanan*, Cet. 1 Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Hs.Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, Yogakarta: Gama Media, 2013.

I. Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.

Ibrahim, Andi. *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital*, Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, vol. 2 no.2 Juli-Desember 2014.

Ismail, Feiby. *Manajemen Berbasis Sekolah: Solusi Peningkatan Kualias Pendidikan*, Jurnal IQRA Volume 5 Januari – Juni 2008.

Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.

Kementerian Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Offline versi 1.5.1*, Ebta Setiawan (ed), 2010-2013.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Erlangga, 2008.

Leonard, *The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University*, Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, Vol. 11, No. 1, pp. 16-21.

Masruri, Anis. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*, Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi – Vol. 1. Nomor.2, 2004.

M.E. Bitter-Rijpkema, S. Verjans, R. Bruijnzeels, *The Library School: empowering the sustainable innovation capacity of new librarians*, Library Management, Vol. 33 Iss: 1, 2012.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012

Muheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Grafindo, 2012.

Muhiddin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2007

Mulyasa, Eman. *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2004.

Nazir, Mohammad *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1999.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia I*, Ternate: LepKhair, 2010.

Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988.

Prabowo, Thoriq Tri. *Hubungan Antara Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*, Tesis, Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Prasowo, Andi. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: Diva Press. 2012.

- Priyadi, Syaiful F. *Assessment Centre : Identifikasi, Pengukuran, dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Priyatno, Duwi. *Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom, 2008.
- Putra, Adi. *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*, Jurnal of Islamic Education Management, Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Yayasan Pendidikan Islam Lahat Desember 2016, Vol. 2 No. 2.
- Qalyubi, Syihabuddin. Dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Komunikasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- R. Hermawan dan Z. Zen. *Etika Kepustakawanan*. Cet. 1. Jakarta: Sagung Seto. 2006.
- R.Palan, *Competency Management Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: PPM Indonesia. 2007.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Ralph, Lynette Lawrence. *An Investigation of Knowledge Management Solution for Reference Service*, Disertasi, Florida: Graduate School of Computer and Information Sciences Nova Southeastern University, 2008.
- Redaksi Penerbit Tamita Utama, *Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan dan Perpustakaan Desa dan Kelurahan Tahun 2010*, Jakarta: Tamita Utama, 2010.
- Risparyanto, Anton. *Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan*, Berkata Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13 No.1, Juni 2017.
- Rodin, Rhonil *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Al-Kuttab, vol. 2 Tahun 2015.
- Roger Eizenhower Pattileuw, D. Silangen-Lasut, J.P.M. Tangkudung, *Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Manado*, Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4. Tahun 2014.
- Rohiat, *Manajemen Sekolah*, Bandung: PT Refika Aditama, 2008.

Rusdin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako*, Jurnal Katalogis, Vol. 5 No. 11, November 2017.

Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 2002.

Siregar, Syofyan. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: PUSTAKA SETIA, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, Alfa beta, Bandung, cet-10, 2010.

Sujarweni, V. Wiratna. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.

Supriyanto, Masyhuri. Sani Ahmad dan Machfudz, *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-MALIKI Press, 2010.

Surakhmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*, Bandung: Tarsito, 1990.

Syafril, Syafrimen. *Pentingnya Kecerdasan Emosional di Kalangan Pendidik*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung, radenintan.ac.id.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andi, 2007.

Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi. *Pengantar Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Valarie A Zeithmal, A.Parasuraman dan Leonard L.Berr y, *Dilever y Qualit y Serve*, New York: The Free Press, 1990.

Wawolumaja, Rudy. dan Ester Agneslia, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik Universitas Kristen Maranatha Dengan Metoda SERVQUAL*, Artikel ResearchGate, 1 Desember 2004.



Wicaksono, Hendro. *Kompetensi Perpustakaan dan Pustakawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*, Jakarta: Visi Pustaka, Vol. 6 No. 2., 2004.

Widiyanto, Joko. *SPSS For Windows untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*, Surakarta: Badan Penerbit FKIP UMS, 2010.

Wirawan, A. dan R. Risfandi, *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam*, Journal of Applied Business Administration 2 (1), 2018.

Yamin, Muh. Nur. *Promosi jabatan Dalam Birokrasi (Studi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa Prov. Sulawesi Selatan)*, Proceedings Seminar Nasional Lembaga Penelitian UNM 2 (1), Resech Institute of Universitas Negeri Makasar, 2017





*Lampiran 1*

**DAFTAR NAMA RESPONDEN UJI COBA INSTRUMEN  
SISWA/I KELAS 5 SD ISLAM ASSALAM SUKARAME**

No	Nama	L/P	Kode Nama
1	Dinasti Putri	P	A1
2	Diyana Rukmana Putri	P	A2
3	Edo Arta Muda	L	A3
4	Eka Febriyanta	P	A4
5	Faiz Afandi	L	A5
6	Fajri Nur Rahmad	L	A6
7	Fara Herlinda	P	A7
8	Halimatus Sakdiyah	P	A8
9	Hermalia Fitriyani	P	A9
10	Heru Noval Aditya	L	A10
11	Indri Dwi Yanti	P	A11
12	Innes Rinanda	P	A12
13	Jovan Aditya Pradana	L	A13
14	Mila Mardianti	P	A14
15	Nanda Dwitama	L	A15
16	Noval Setiawan S	L	A16
17	Tasya Herdinaga	P	A17
18	Widyawati	P	A18
19	Wiwin Ariyanti	P	A19
20	Yuni Kurniawati	P	A20

Lampiran 2

**DAFTAR NAMA SAMPEL PENELITIAN**

No	NAMA	KELAS	ASAL SEKOLAH	KODE NAMA
1	Fakhrusy. R. R	V A	MIN 1 B. Lampung	A1
2	M. Dzaki. Rizaullah	V A	MIN 1 B. Lampung	A2
3	Miftahul Fadhil. P	V A	MIN 1 B. Lampung	A3
4	Fara Nabila Azzahra	V A	MIN 1 B. Lampung	A4
5	Alya Zafira Honsa	V A	MIN 1 B. Lampung	A5
6	Kiran Mahardika	V A	MIN 1 B. Lampung	A6
7	Khazimah Muti'ah. AZ	V A	MIN 1 B. Lampung	A7
8	Maila Wati	V A	MIN 1 B. Lampung	A8
9	M. Romi Rahmila. B	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A9
10	Yuni Zarmulia Algamar	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A10
11	M. Satria Bagas	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A11
12	Fauzan Zalfa Mufid	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A12
13	Aura Faura Siregar	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A13
14	Fannya Mega Utami	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A14
15	Siti Nur Fadillah	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A15
16	Agnes Maulita	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A16
17	Tri Julita Rahayu	V	MIN 3 B. Lampung	A17
18	Syifa Himatuzzahra	V	MIN 3 B. Lampung	A18
19	Faisal Asmatansyah	V	MIN 3 B. Lampung	A19
20	Amrulloh Aji	V	MIN 3 B. Lampung	A20
21	M. Al-Farizi	V	MIN 3 B. Lampung	A21
22	Yuan Andriansyazein	V	MIN 3 B. Lampung	A22
23	Syafira	V	MIN 4 B. Lampung	A23
24	Maudy Tri Andini	V	MIN 4 B. Lampung	A24
25	Shaila Diani	V	MIN 4 B. Lampung	A25
26	Fatthiya Anggun	V	MIN 4 B. Lampung	A26
27	Maisun Nabila	V	MIN 4 B. Lampung	A27
28	Andika Juliansyah	V	MIN 4 B. Lampung	A28
29	A.Umar Abdillah	V	MIN 4 B. Lampung	A29
30	Muhammad Andika	V	MIN 4 B. Lampung	A30
31	Zahra Feby Anjani	V D	MIN 5 B. Lampung	A31
32	Aura Gita Andila	V D	MIN 5 B. Lampung	A32
33	Azahra Oksukw Aditya	V D	MIN 5 B. Lampung	A33
34	Zahra Sunnariyah	V D	MIN 5 B. Lampung	A34
35	Maura Calysta Susetyo	V D	MIN 5 B. Lampung	A35
36	Abu Syifa Ismai	V D	MIN 5 B. Lampung	A36
37	Gilang Adi Pratama	V D	MIN 5 B. Lampung	A37
38	Altaf Nara Jihady	V D	MIN 5 B. Lampung	A38
39	Mohammad Fathir. D	V A	MIN 6 B. Lampung	A39

40	Wahyu Candra Kusuma	V A	MIN 6 B. Lampung	A40
41	M. Afif Al-Azhiah	V A	MIN 6 B. Lampung	A41
42	Atha Rakan Ayyasy	V A	MIN 6 B. Lampung	A42
43	Sutan M. Dzaky	V A	MIN 6 B. Lampung	A43
44	Annisa Asterina	V A	MIN 6 B. Lampung	A44
45	Alya Camelia JasMiNe	V A	MIN 6 B. Lampung	A45
46	Erma Nurbaiti Anggraini	V A	MIN 6 B. Lampung	A46
47	Kevin Praditya	V A	MIN 7 B. Lampung	A47
48	Rafliano Akram	V A	MIN 7 B. Lampung	A48
49	Myranda April Dewinata	V A	MIN 7 B. Lampung	A49
50	Hafidz Musyaffa	V A	MIN 7 B. Lampung	A50
51	Betrisya Maulida Q	V A	MIN 7 B. Lampung	A51
52	Rachel Marceliya. V	V A	MIN 7 B. Lampung	A52
53	Nabil Rizky. P	V A	MIN 7 B. Lampung	A53
54	Muhammad Reza	V B	MIN 8 B. Lampung	A54
55	Adnan Reyno Aji	V B	MIN 8 B. Lampung	A55
56	Dicko Dony Satrio	V B	MIN 8 B. Lampung	A56
57	Fachry Daiva A	V A	MIN 8 B. Lampung	A57
58	Tiara Dwi Kinanti	V A	MIN 8 B. Lampung	A58
59	Elsya Rahma	V A	MIN 8 B. Lampung	A59
60	Zaskia Maulida	V A	MIN 8 B. Lampung	A60
61	Tiffany Nur Alfia	V A	MIN 8 B. Lampung	A61
62	Mafdhal Juliansyah	V B	MIN 9 B. Lampung	A62
63	M. Ilham Assegaf	V B	MIN 9 B. Lampung	A63
64	Reva Fitri Yurizal	V B	MIN 9 B. Lampung	A64
65	Jahwa Nur Hanifah	V B	MIN 9 B. Lampung	A65
66	Qonita chalisa	V B	MIN 9 B. Lampung	A66
67	Qhisya Aurellia	V B	MIN 9 B. Lampung	A67
68	Nadia Aulia	V B	MIN 9 B. Lampung	A68
69	Khadafi Khasyi Khairan	V B	MIN 9 B. Lampung	A69
70	Mas Bagus P	V A	MIN 10 B. Lampung	A70
71	M. Asrulloh	V A	MIN 10 B. Lampung	A71
72	Dimas Vikram S	V A	MIN 10 B. Lampung	A72
73	Assila Kesyi	V A	MIN 10 B. Lampung	A73
74	Kahlil Gibran	V A	MIN 10 B. Lampung	A74
75	Anggita Putri C	V A	MIN 10 B. Lampung	A75
76	Ayu Wulan Dari	V A	MIN 10 B. Lampung	A76
77	Az-zahra Ainun M	V A	MIN 10 B. Lampung	A77
78	M. Fadli Adriyanto	VA	MIN 11 B. Lampung	A78
79	Bagus M. Ramadhan	VA	MIN 11 B. Lampung	A79
80	Nikeisha Zahratulsita	VA	MIN 11 B. Lampung	A80
81	Almavita Shofia	V B	MIN 11 B. Lampung	A81
82	Aurelia Syafitri	V B	MIN 11 B. Lampung	A82
83	Ara Atifa Khairunisa	V B	MIN 11 B. Lampung	A83
84	Nindia Auliya	V B	MIN 11 B. Lampung	A84

85	Erlando M. Nur	V A	MIN 11 B. Lampung	A85
86	Chaila Dwi Agustin	V B	MIN 12 B. Lampung	A86
87	Winda Ramadhani	V B	MIN 12 B. Lampung	A87
88	Riska Amelia Malik	V B	MIN 12 B. Lampung	A88
89	Anggi Fraska	V C	MIN 12 B. Lampung	A89
90	Hanin Nuranjani O	V A	MIN 12 B. Lampung	A90
91	Zakia Frada W	V A	MIN 12 B. Lampung	A91
92	Shela Amelia	V C	MIN 12 B. Lampung	A92



Lampiran 3

**KISI-KISI ANGKET SEBELUM UJI COBA INSTRUMEN  
KOMPETENSI PUSTAKAWAN**

Variabel	Indikator	Item	Nomor Butir Item	
			Positif	Negatif
Kompetensi Pustakawan	Kompetensi Pengeahuan Manajemen informasi	Mampu mengelola informasi/buku	1, 7	
		Mampu memahami kebutuhan informasi	2, 6	
		Pengetahuan kemas ulang informasi/buku	4	
		Mengoperasikan teknologi informasi	5, 18	
	Keterampilan Komunikasi	Keterampilan komunikasi	3	
		Keterampilan diskusi	11	
		Merespon dengan tepat	17	
		Dapat bekerjasama	20	
		Menghargai kontribusi rekan kerja	8	
	Kompetensi sikap profesional	Mampu membuat sistem administrasi secara bersama-sama	9	
		Memahami kegiatan pelayanan perpustakaan	15	
		Kemampuan koordinasi dengan rekan kerja atau pihak lainnya	14	
		Mampu membuat perencanaan	13	
		Menciptakan lingkungan kerja kondusif		12
		Mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja maupun pengguna perpustakaan	10	
		Mampu menyelesaikan permasalahan dalam konflik		19
		Mampu memberikan ide gagasan terhadap suatu konflik	16	

Lampiran 4

**ANGKET UJI COBA INSTRUMEN  
KOMPETENSI PUSTAKAWAN**

**A. Identitas Responden**

Nama :  
Kelas :  
Jenis Kelamin :

**B. Petunjuk Pengisian**

- a. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut Anda
- b. Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang dianggap paling benar

Nomor Butir	Butir Pernyataan Kuesioner	Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai perpustakaan melayani peminjaman buku dengan ramah dan sopan					
2	Pegawai perpustakaan melayani pembuatan kartu perpustakaan dengan cepat					
3	Pegawai perpustakaan melayani peminjaman/pengembalian buku dengan ramah dan sopan					
4	Pegawai perpustakaan melayani peminjaman/pengembalian buku dengan cepat dan tepat					
5	Pegawai perpustakaan memberikan tata cara mencari informasi/koleksi buku					
6	Pegawai perpustakaan menyediakan absen siswa					
7	Pegawai perpustakaan memperhatikan aktivitas setiap siswa di perpustakaan					
8	Pegawai perpustakaan selalu ada di ruangan saat saya berkunjung ke perpustakaan					
9	Pegawai perpustakaan meletakkan susunan koleksi buku dengan rapi					
10	Pegawai perpustakaan secara bersama-sama menata buku sesuai dengan mata pelajaran					
11	Pegawai perpustakaan melayani diskusi saat saya mengalami kesulitan mencari informasi					
12	Pegawai perpustakaan mengobrol saat saya sedang membaca di perpustakaan					
13	Pegawai perpustakaan melayani dengan cepat menunjukkan letak buku menurut jenisnya					
14	Pegawai perpustakaan berpakaian sopan dan					



	menyenangkan					
15	Pegawai perpustakaan merapikan penataan buku dengan baik					
16	Pegawai perpustakaan menjawab dengan jelas ketika saya mencari letak koleksi buku yang saya cari					
17	Pegawai perpustakaan selalu menemukan buku yang saya cari					
18	Pegawai perpustakaan melayani peminjaman/pengembalian buku dengan bantuan computer/laptop					
19	Pegawai perpustakaan membedakan pelayanan antara putra dan putri					
20	Pegawai perpustakaan melayani siswa dengan bekerjasama					

**Keterangan :**

- SS = Sangat Sesuai  
S = Sesuai  
N = Netral  
TS = Tidak Sesuai  
STS = Sangat Tidak Sesuai



[illegible]

**KISI-KISI ANGKET SEBELUM UJI COBA INSTRUMEN  
KINERJA PUSAKAWAN**

Variabel penelitian	Indikator	Nomor Butir Item	
		Positif	Negative
Kinerja pustakawan	q. Kuantitas kerja dalam suatu periode yang ditentukan ( <i>quantity of work</i> ).	1	2
	r. Kualitas kerja berdasarkan syarat kesesuaian dan kesiapannya ( <i>quality of work</i> ).	3	4
	s. Pengetahuan tentang pekerjaan ( <i>job knowledge</i> ).	5, 6, 15	
	t. Keaslian gagasan yang muncul dan tindakan untuk menyelesaikan permasalahan ( <i>creativity</i> ).	13	
	u. Kesetiaan bekerja sama dengan orang lain ( <i>cooperation</i> ).	14, 16	
	v. Kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja ( <i>dependability</i> ).	8, 11, 12	9, 10
	w. Semangat dalam melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab ( <i>initiative</i> ).	17	
	x. Kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi ( <i>personal qualities</i> ).	19, 20	18



# **ANGKET UJI COBA INSTRUMEN** **KINERJA PUSTAKAWAN**

## **C. Identitas Responden**

Nama :

Kelas :

Jenis Kelamin :

## **D. Petunjuk Pengisian**

- c. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut Anda
- d. Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang dianggap paling benar

Nomor Butir	Butir Pernyataan Kuesioner	Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai perpustakaan menanggapi setiap permintaan saya saat di perpustakaan					
2	Pegawai perpustakaan bekerja dengan cepat dan tergesa-gesa					
3	Pegawai perpustakaan membantu mencari informasi/buku dengan sabar dan teliti					
4	Pegawai perpustakaan meninggalkan ruangan perpustakaan pada saat ada siswa di dalam perpustakaan					
5	Tempat peminjaman dan pengembalian buku tersusun rapi					
6	Pegawai perpustakaan bersikap ramah saat melayani saya.					
7	Pegawai perpustakaan menjelaskan dengan sopan bagaimana tata cara meminjam dan mengembalikan buku					
8	Pegawai perpustakaan datang tepat waktu					
9	Pegawai perpustakaan pulang lebih awal					
10	pegawai perpustakaan meninggalkan ruangan dalam waktu yang lama					
11	Pegawai perpustakaan mengenakan pakaian yang rapi dan bersih					
12	Pegawai perpustakaan mengenakan pakaian yang sopan dan seragam					
13	Pegawai perpustakaan merapikan buku setelah saya membaca atau belajar di perpustakaan					
14	Pegawai perpustakaan memeriksa kondisi koleksi buku di perpustakaan					
15	Saya melihat pegawai perpustakaan memperbaiki buku perpustakaan yang rusak					

16	Pegawai perpustakaan membuat rasa nyaman ruangan perpustakaan					
17	Pegawai perpustakaan berdiskusi dengan siswa ketika siswa mengalami kesulitan mencari informasi					
18	Saya melihat pegawai perpustakaan mengobrol dengan temannya dengan suara keras					
19	Saya merasa dibimbing ketika saya belajar di perpustakaan					
20	Pegawai perpustakaan terlihat semangat saat ada siswa ramai belajar diperpustakaan					

**Keterangan :**

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

N = Netral

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai



PERHITUNGAN VALIDITAS KINERJA  
PUSTAKAWAN

No	Nama	Nomer butir angket																				Y
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	A1	3	3	4	2	3	5	4	2	1	4	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	65
2	A2	5	2	3	1	5	5	5	5	3	4	3	1	1	2	3	5	5	4	3	1	66
3	A3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	73
4	A4	4	3	4	2	5	4	3	5	3	4	2	4	2	3	5	3	5	4	5	4	74
5	A5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	2	3	2	3	5	5	4	3	3	74
6	A6	4	5	2	5	3	1	2	5	3	5	5	3	2	3	2	3	5	3	2	3	66
7	A7	5	3	1	5	3	2	3	5	4	3	3	1	5	4	4	3	4	1	2	5	66
8	A8	2	2	1	1	2	3	4	4	5	5	2	3	2	3	5	5	4	2	3	5	63
9	A9	3	1	2	3	5	4	5	5	3	3	4	4	1	2	3	5	3	3	4	4	67
10	A10	2	1	4	4	4	2	5	3	5	5	2	3	3	3	2	3	4	3	5	4	67
11	A11	1	3	5	4	2	3	4	3	3	3	1	1	2	5	2	4	5	1	3	5	60
12	A12	2	4	4	5	2	4	3	4	2	4	4	3	1	3	1	3	5	2	5	4	65
13	A13	2	5	3	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	3	5	5	69
14	A14	1	1	3	5	2	3	5	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	5	1	57
15	A15	3	3	1	2	2	2	4	3	3	2	2	3	1	1	4	4	4	2	3	1	50
16	A16	2	1	2	1	2	3	5	3	2	3	1	1	1	1	5	3	2	2	3	4	47
17	A17	5	2	4	2	3	1	4	2	1	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	5	56
18	A18	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	82
19	A19	5	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	1	84
20	A20	1	5	2	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	5	2	5	5	4	78
Validitas		0.186	0.601	0.442	0.465	0.665	0.447	0.52	0.533	0.54	0.75	0.57	0.388	0.49	0.37	0.45	0.38	0.28	0.73	0.44	0.08	
		TV	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	TV	V	V	TV	V	V	TV	

## PERHITUNGAN RELIABILITAS KINERJA PUSTAKAWAN

No	Nama	Jawaban Butir Angket																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	A1	3	3	4	2	3	5	4	2	1	4	2	3	5	4	2	5	4
2	A2	5	2	3	1	5	5	5	5	3	4	3	1	1	2	3	5	5
3	A3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	5	4	5	5	4	4	3	4
4	A4	4	3	4	2	5	4	3	5	3	4	2	4	2	3	5	3	5
5	A5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	2	3	2	3	5	5
6	A6	4	5	2	5	3	1	2	5	3	5	5	3	2	3	2	3	5
7	A7	5	3	1	5	3	2	3	5	4	3	3	1	5	4	4	3	4
8	A8	2	2	1	1	2	3	4	4	5	5	2	3	2	3	5	5	4
9	A9	3	1	2	3	5	4	5	5	3	3	4	4	1	2	3	5	3
10	A10	2	1	4	4	4	2	5	3	5	5	2	3	3	3	2	3	4
11	A11	1	3	5	4	2	3	4	3	3	3	1	1	2	5	2	4	5
12	A12	2	4	4	5	2	4	3	4	2	4	4	3	1	3	1	3	5
13	A13	2	5	3	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4
14	A14	1	1	3	5	2	3	5	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3
15	A15	3	3	1	2	2	2	4	3	3	2	2	3	1	1	4	4	4
16	A16	2	1	2	1	2	3	5	3	2	3	1	1	1	1	5	3	2
17	A17	5	2	4	2	3	1	4	2	1	3	3	2	3	2	4	3	1
18	A18	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	2	4	2	3	4	4
19	A19	5	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5
20	A20	4	5	2	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	5	2
vi		1.82	2.21	1.36	2.43	1.5	1.7	1.04	1.3	1.46	1.1	1.46	1.64	1.92	1.31	1.54	0.98	1.36
k		20																
k-1		19																
$\sum vi$		30.6																
vt		87.1																
r11		0.68																

**KISI-KISI ANGKET SEBELUM UJI COBA INSTRUMEN  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

Variabel penelitian	Indikator	Item	Nomor Butir Item	
			Positif	Negative
Kualitas pelayanan	Tangible (aspek-aspek yang nyata dan dapat dilihat secara fisik )	5. Kelengkapan koleksi perpustakaan	1, 2, 3, 5	4
		6. Fasilitas perpustakaan yang baik		
		7. Akses internet cepat atau lambat		
		8. Petugas berpenampilan		

		rapi		
	<i>Reliability</i> (kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna perpustakaan)	5. Petugas perpustakaan peduli akan kebutuhan pengguna 6. Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal 7. Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur 8. Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan	6, 7, 8, 10	9
	<i>Responsiveness</i> (kepedulian petugas perpustakaan terhadap pengguna )	4. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik 5. Petugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat 6. Petugas perpustakaan melayani pendidik dan peserta didik dengan baik	11, 12,	13
	<i>Assurance</i> (keamanan, ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan)	4. Sikap petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban 5. Lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib 6. Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik dan kepuasan pengguna	14, 16, 17	15
	<i>Empathy</i> (pemahaman dan perhatian kepada pengguna perpustakaan)	3. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna 4. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan	18, 19, 20	



**ANGKET UJI COBA INSTRUMEN**  
**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

**E. Identitas Responden**

Nama :

Kelas :

Jenis Kelamin :

**F. Petunjuk Pengisian**

- e. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut Anda
- f. Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang dianggap paling benar

Nomor Butir	Butir Pernyataan Kuesioner	Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
1	Perpustakaan memiliki informasi atau koleksi buku yang lengkap					
2	Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik dan rapi					
3	Perpustakaan memiliki tempat bacaan dan tempat pembelajaran yang baik					
4	Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat					
5	Pegawai perpustakaan berpenampilan rapi dan bersih					
6	Pegawai perpustakaan menawarkan bantuan kepada saya, ketika saya masuk perpustakaan					
7	Pegawai perpustakaan melayani saya dengan baik dan ramah, ketika saya masuk perpustakaan					
8	Pegawai perpustakaan membantu saya dengan sabar, ketika saya mencari buku di perpustakaan					
9	Pegawai perpustakaan bekerja dengan tertib dan rapi, ketika saya meminjam buku di perpustakaan					
10	Pegawai perpustakaan melayani saya dengan kalimat lembut dan sopan, ketika saya meminjam buku di perpustakaan					
11	Pegawai perpustakaan berbicara dengan kalimat lembut dan sopan, ketika ada siswa rebut di perpustakaan					
12	Pegawai perpustakaan melayani saya dengan dengan cepat, ketika saya meminjam atau mengembalikan buku di perpustakaan					
13	Pegawai perpustakaan menegur kepada siswa yang membuat rebut di perpustakaan					
14	Pegawai perpustakaan berbicara dengan ramah dan membuat suasana nyaman saat di					

	perpustakaan					
15	Lingkungan di sekitar perpustakaan sekolah sangat ramai					
16	Lingkungan perpustakaan bersih dan pemandangan asri					
17	Saya merasa senang ketika membaca buku atau belajar di dalam perpustakaan					
18	Saya merasa nyaman ketika pegawai perpustakaan menjelaskan tata cara meminjam buku					
19	Pegawai perpustakaan mengetahui semua informasi/koleksi buku di perpustakaan					
20	Pegawai perpustakaan selalu mengingatkan agar mengembalikan buku ke tempat semula					

**Keterangan :**

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

N = Netral

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai



## PERHITUNGAN RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

[illegible]



**KISI-KISI ANGKET INSTRUMEN  
KOMPETENSI PUSAKAWAN**

Variabel	Indikator	Item	Nomor Butir Item	
			Positif	Negatif
Kompetensi Pustakawan	Kompetensi Pengeahuan Manajemen informasi	Mampu mengelola informasi/buku	6	
		Mampu memahami kebutuhan informasi	1	
		Pengetahuan kemas ulang informasi/buku	3	
		Mengoperasikan teknologi informasi	4, 16	
	Keterampilan Komunikasi	Keterampilan komunikasi	2	
		Keterampilan diskusi	10	
		Merespon dengan tepat	15	
		Dapat bekerjasama	18	
		Menghargai kontribusi rekan kerja	7	
	Kompetensi sikap profesional	Mampu membuat sistem administrasi secara bersama-sama	8	
		Memahami kegiatan pelayanan perpustakaan	13	
		Kemampuan koordinasi dengan rekan kerja atau pihak lainnya	12	
		Mampu membuat perencanaan	11	
		Menciptakan lingkungan kerja kondusif	5	
		Mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja maupun pengguna perpustakaan	9	
		Mampu menyelesaikan permasalahan dalam konflik		17
		Mampu memberikan ide gagasan terhadap suatu konflik	14	

Lampiran 17

**KISI-KISI ANGKET INSTRUMEN  
KINERJA PUSAKAWAN**

Variabel penelitian	Indikator	Nomor Butir Item	
		Positif	Negatif
Kinerja pustakawan	y. Kuantitas kerja dalam suatu periode yang ditentukan ( <i>quantity of work</i> ).	2	1
	z. Kualitas kerja berdasarkan syarat kesesuaian dan kesiapannya ( <i>quality of work</i> ).		3
	aa. Pengetahuan tentang pekerjaan ( <i>job knowledge</i> ).	4, 5, 13	
	bb. Keaslian gagasan yang muncul dan tindakan untuk menyelesaikan permasalahan ( <i>creativity</i> ).	12	
	cc. Kesetiaan bekerja sama dengan orang lain ( <i>cooperation</i> ).	14	
	dd. Kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja ( <i>dependability</i> ).	7	8, 9
	ee. Semangat dalam melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab ( <i>initiative</i> ).	6, 13	
	ff. Kepribadian, kepemimpinan, keramahan tamahan dan integritas pribadi ( <i>personal qualities</i> ).	16	15

## ANGKET INSTRUMEN KINERJA PUSTAKAWAN

### G. Identitas Responden

Nama :  
Kelas :  
Jenis Kelamin :

### H. Petunjuk Pengisian

- g. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut Anda
- h. Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang dianggap paling benar

Nomor Butir	Butir Pernyataan Kuesioner	Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai perpustakaan bekerja dengan cepat dan tergesa-gesa					
2	Pegawai perpustakaan membantu mencari informasi/buku dengan sabar dan teliti					
3	Pegawai perpustakaan meninggalkan ruangan perpustakaan pada saat ada siswa di dalam perpustakaan					
4	Tempat peminjaman dan pengembalian buku tersusun rapi					
5	Pegawai perpustakaan bersikap ramah saat melayani saya.					
6	Pegawai perpustakaan menjelaskan dengan sopan bagaimana tata cara meminjam dan mengembalikan buku					
7	Pegawai perpustakaan datang tepat waktu					
8	Pegawai perpustakaan pulang lebih awal					
9	pegawai perpustakaan meninggalkan ruangan dalam waktu yang lama					
10	Pegawai perpustakaan mengenakan pakaian yang rapi dan bersih					
11	Pegawai perpustakaan mengenakan pakaian yang sopan dan seragam					
12	Pegawai perpustakaan merapikan buku setelah saya membaca atau belajar di perpustakaan					
13	Saya melihat pegawai perpustakaan memperbaiki buku perpustakaan yang rusak					
14	Pegawai perpustakaan membuat rasa nyaman ruangan perpustakaan					

15	Saya melihat pegawai perpustakaan mengobrol dengan temannya dengan suara keras					
16	Pegawai perpustakaan terlihat semangat saat ada siswa ramai belajar diperpustakaan					

**Keterangan :**

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

N = Netral

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai





Lampiran 19

**KISI-KISI ANGKET INSTRUMEN  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

Variabel penelitian	Indikator	Item	Nomor Butir Item	
			Positif	Negative
Kualitas pelayanan	<i>Tangible</i> (aspek-aspek yang nyata dan dapat dilihat secara fisik )	9. Kelengkapan koleksi perpustakaan 10. Fasilitas perpustakaan yang baik 11. Akses internet cepat atau lambat 12. Petugas berpenampilan rapi	1, 2, 3, 4	
	<i>Reliability</i> (kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna perpustakaan)	9. Petugas perpustakaan peduli akan kebutuhan pengguna 10. Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal 11. Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur 12. Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan	5, 6, 8	7
	<i>Responsiveness</i> (kepedulian petugas perpustakaan terhadap pengguna )	7. Petugas perpusakaan melakukan komunikasi yang baik 8. Peugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat 9. Petugas perpustakaan melayani pendidik dan peserta didik dengan baik	9, 10	11

	<p><i>Assurance</i> (keamanan, ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan)</p>	<p>7. Sikap petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban</p> <p>8. Lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib</p> <p>9. Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik dan kepuasan pengguna</p>	12, 13, 14	
	<p><i>Empathy</i> (pemahaman dan perhatian kepada pengguna perpustakaan)</p>	<p>5. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna</p> <p>6. Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan</p>	15, 16, 17	

## ANGKET INSTRUMEN

### KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

#### I. Identitas Responden

Nama :  
 Kelas :  
 Jenis Kelamin :

#### J. Petunjuk Pengisian

- i. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut Anda
- j. Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang dianggap paling benar

Nomor Butir	Butir Pernyataan Kuesioner	Skala Likert				
		SS	S	N	TS	STS
1	Perpustakaan memiliki informasi atau koleksi buku yang lengkap					
2	Perpustakaan memiliki fasilitas yang baik dan rapi					
3	Perpustakaan memiliki akses internet yang cepat					
4	Pegawai perpustakaan berpenampilan rapi dan bersih					
5	Pegawai perpustakaan menawarkan bantuan kepada saya, ketika saya masuk perpustakaan					
6	Pegawai perpustakaan membantu saya dengan sabar, ketika saya mencari buku di perpustakaan					
7	Pegawai perpustakaan bekerja dengan tertib dan rapi, ketika saya meminjam buku di perpustakaan					
8	Pegawai perpustakaan melayani saya dengan kalimat lembut dan sopan, ketika saya meminjam buku di perpustakaan					
9	Pegawai perpustakaan berbicara dengan kalimat lembut dan sopan, ketika ada siswa rebut di perpustakaan					
10	Pegawai perpustakaan melayani saya dengan dengan cepat, ketika saya meminjam atau mengembalikan buku di perpustakaan					
11	Pegawai perpustakaan menegur kepada siswa yang membuat rebut di perpustakaan					
12	Lingkungan di sekitar perpustakaan sekolah sangat ramai					
13	Lingkungan perpustakaan bersih dan pemandangan asri					

14	Saya merasa senang ketika membaca buku atau belajar di dalam perpustakaan					
15	Saya merasa nyaman ketika pegawai perpustakaan menjelaskan tata cara meminjam buku					
16	Pegawai perpustakaan mengetahui semua informasi/koleksi buku di perpustakaan					
17	Pegawai perpustakaan selalu mengingatkan agar mengembalikan buku ke tempat semula					

**Keterangan :**

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

N = Netral

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai



Lampiran 21

**Hasil Perhitungan Angket Kompetensi Pustakawan MIN Se-Kota  
Bandar Lampung**

No	NAMA	KELAS	ASAL SEKOLAH	KODE NAMA	SKOR
1	Fakhrusyi. R. R	V A	MIN 1 B. Lampung	A1	60
2	M. Dzaki. Rizaullah	V A	MIN 1 B. Lampung	A2	70
3	Miftahul Fadhil. P	V A	MIN 1 B. Lampung	A3	65
4	Fara Nabila Azzahra	V A	MIN 1 B. Lampung	A4	55
5	Alya Zafira Honsa	V A	MIN 1 B. Lampung	A5	62
6	Kiran Mahardika	V A	MIN 1 B. Lampung	A6	65
7	Khazimah Muti'ah. AZ	V A	MIN 1 B. Lampung	A7	60
8	Maila Wati	V A	MIN 1 B. Lampung	A8	65
9	M. Romi Rahmila. B	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A9	60
10	Yuni Zarmulia Algamar	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A10	58
11	M. Satria Bagus	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A11	60
12	Fauzan Zalfa Mufid	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A12	67
13	Aura Faura Siregar	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A13	58
14	Fannya Mega Utami	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A14	68
15	Siti Nur Fadillah	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A15	50
16	Agnes Maulita	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A16	45
17	Tri Julita Rahayu	V	MIN 3 B. Lampung	A17	65
18	Syifa Himatuzzahra	V	MIN 3 B. Lampung	A18	60
19	Faisal Asmatansyah	V	MIN 3 B. Lampung	A19	55
20	Amrulloh Aji	V	MIN 3 B. Lampung	A20	58
21	M. Al-Farizi	V	MIN 3 B. Lampung	A21	60
22	Yuan Andriansyazein	V	MIN 3 B. Lampung	A22	60
23	Syafira	V	MIN 4 B. Lampung	A23	67
24	Maudy Tri Andini	V	MIN 4 B. Lampung	A24	60
25	Shaila Diani	V	MIN 4 B. Lampung	A25	63
26	Fatthiya Anggun	V	MIN 4 B. Lampung	A26	67
27	Maisun Nabila	V	MIN 4 B. Lampung	A27	65
28	Andika Juliansyah	V	MIN 4 B. Lampung	A28	58
29	A.Umar Abdillah	V	MIN 4 B. Lampung	A29	65
30	Muhammad Andika	V	MIN 4 B. Lampung	A30	66
31	Zahra Feby Anjani	V D	MIN 5 B. Lampung	A31	68
32	Aura Gita Andila	V D	MIN 5 B. Lampung	A32	62
33	Azahra Oksukw Aditya	V D	MIN 5 B. Lampung	A33	63
34	Zahra Sunnariyah	V D	MIN 5 B. Lampung	A34	70
35	Maura Calysta Susetyo	V D	MIN 5 B. Lampung	A35	50
36	Abu Syifa Ismai	V D	MIN 5 B. Lampung	A36	52
37	Gilang Adi Pratama	V D	MIN 5 B. Lampung	A37	50
38	Altaf Nara Jihady	V D	MIN 5 B. Lampung	A38	85
39	Mohammad Fathir. D	V A	MIN 6 B. Lampung	A39	50
40	Wahyu Candra Kusuma	V A	MIN 6 B. Lampung	A40	50

41	M. Afif Al-Azhih	V A	MIN 6 B. Lampung	A41	48
42	Atha Rakan Ayyasy	V A	MIN 6 B. Lampung	A42	72
43	Sutan M. Dzaky	V A	MIN 6 B. Lampung	A43	75
44	Annisa Asterina	V A	MIN 6 B. Lampung	A44	56
45	Alya Camelia JasMiNe	V A	MIN 6 B. Lampung	A45	64
46	Erma Nurbaiti Anggraini	V A	MIN 6 B. Lampung	A46	84
47	Kevin Praditya	V A	MIN 7 B. Lampung	A47	40
48	Rafliano Akram	V A	MIN 7 B. Lampung	A48	85
49	Myranda April Dewinata	V A	MIN 7 B. Lampung	A49	56
50	Hafidz Musyaffa	V A	MIN 7 B. Lampung	A50	70
51	Betrisya Maulida Q	V A	MIN 7 B. Lampung	A51	67
52	Rachel Marceliya. V	V A	MIN 7 B. Lampung	A52	85
53	Nabil Rizky. P	V A	MIN 7 B. Lampung	A53	85
54	Muhammad Reza	V B	MIN 8 B. Lampung	A54	67
55	Adnan Reyno Aji	V B	MIN 8 B. Lampung	A55	84
56	Dicko Dony Satrio	V B	MIN 8 B. Lampung	A56	47
57	Fachry Daiva A	V A	MIN 8 B. Lampung	A57	60
58	Tiara Dwi Kinanti	V A	MIN 8 B. Lampung	A58	80
59	Elsya Rahma	V A	MIN 8 B. Lampung	A59	85
60	Zaskia Maulida	V A	MIN 8 B. Lampung	A60	80
61	Tiffany Nur Alfia	V A	MIN 8 B. Lampung	A61	72
62	Mafdhal Juliansyah	V B	MIN 9 B. Lampung	A62	80
63	M. Ilham Assegaf	V B	MIN 9 B. Lampung	A63	50
64	Reva Fitri Yurizal	V B	MIN 9 B. Lampung	A64	72
65	Jahwa Nur Hanifah	V B	MIN 9 B. Lampung	A65	80
66	Qonita chalisa	V B	MIN 9 B. Lampung	A66	60
67	Qhisya Aurellia	V B	MIN 9 B. Lampung	A67	60
68	Nadia Aulia	V B	MIN 9 B. Lampung	A68	83
69	Khadafi Khasyi Khairan	V B	MIN 9 B. Lampung	A69	68
70	Mas Bagus P	V A	MIN 10 B. Lampung	A70	71
71	M. Asrulloh	V A	MIN 10 B. Lampung	A71	72
72	Dimas Vikram S	V A	MIN 10 B. Lampung	A72	71
73	Assila Kesy	V A	MIN 10 B. Lampung	A73	67
74	Kahlil Gibran	V A	MIN 10 B. Lampung	A74	65
75	Anggita Putri C	V A	MIN 10 B. Lampung	A75	68
76	Ayu Wulan Dari	V A	MIN 10 B. Lampung	A76	63
77	Az-zahra Ainun M	V A	MIN 10 B. Lampung	A77	43
78	M. Fadli Adriyanto	VA	MIN 11 B. Lampung	A78	48
79	Bagus M. Ramadhan	VA	MIN 11 B. Lampung	A79	56
80	Nikeisha ZahratulSita	VA	MIN 11 B. Lampung	A80	53
81	Almavita Shofia	V B	MIN 11 B. Lampung	A81	53
82	Aurelia Syafitri	V B	MIN 11 B. Lampung	A82	64
83	Ara Atifa Khairunisa	V B	MIN 11 B. Lampung	A83	58
84	Nindia Auliya	V B	MIN 11 B. Lampung	A84	59
85	Erlando M. Nur	V A	MIN 11 B. Lampung	A85	62

86	Chaila Dwi Agustin	V B	MIN 12 B. Lampung	A86	67
87	Winda Ramadhani	V B	MIN 12 B. Lampung	A87	64
88	Riska Amelia Malik	V B	MIN 12 B. Lampung	A88	59
89	Anggi Fraska	V C	MIN 12 B. Lampung	A89	72
90	Hanin Nuranjani O	V A	MIN 12 B. Lampung	A90	71
91	Zakia Frada W	V A	MIN 12 B. Lampung	A91	67
92	Shela Amelia	V C	MIN 12 B. Lampung	A92	65







Lampiran 22

**Hasil Perhitungan Angket Kinerja Pustakawan MIN Se-Kota Bandar  
Lampung**

No	NAMA	KELAS	ASAL SEKOLAH	KODE NAMA	SKOR
1	Fakhrusy. R. R	V A	MIN 1 B. Lampung	A1	66
2	M. Dzaki. Rizaullah	V A	MIN 1 B. Lampung	A2	71
3	Miftahul Fadhil. P	V A	MIN 1 B. Lampung	A3	67
4	Fara Nabila Azzahra	V A	MIN 1 B. Lampung	A4	72
5	Alya Zafira Honsa	V A	MIN 1 B. Lampung	A5	73
6	Kiran Mahardika	V A	MIN 1 B. Lampung	A6	71
7	Khazimah Muti'ah. AZ	V A	MIN 1 B. Lampung	A7	66
8	Maila Wati	V A	MIN 1 B. Lampung	A8	69
9	M. Romi Rahmila. B	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A9	67
10	Yuni Zarmulia Algamar	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A10	
11	M. Satria Bagus	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A11	
12	Fauzan Zalfa Mufid	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A12	
13	Aura Faura Siregar	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A13	
14	Fannya Mega Utami	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A14	
15	Siti Nur Fadillah	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A15	
16	Agnes Maulita	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A16	
17	Tri Julita Rahayu	V	MIN 3 B. Lampung	A17	
18	Syifa Himatuzzahra	V	MIN 3 B. Lampung	A18	
19	Faisal Asmatansyah	V	MIN 3 B. Lampung	A19	
20	Amrulloh Aji	V	MIN 3 B. Lampung	A20	43
21	M. Al-Farizi	V	MIN 3 B. Lampung	A21	51
22	Yuan Andriansyazein	V	MIN 3 B. Lampung	A22	45
23	Syafira	V	MIN 4 B. Lampung	A23	65
24	Maudy Tri Andini	V	MIN 4 B. Lampung	A24	76
25	Shaila Diani	V	MIN 4 B. Lampung	A25	74
26	Fatthiya Anggun	V	MIN 4 B. Lampung	A26	64
27	Maisun Nabila	V	MIN 4 B. Lampung	A27	78
28	Andika Juliansyah	V	MIN 4 B. Lampung	A28	73
29	A.Umar Abdillah	V	MIN 4 B. Lampung	A29	64
30	Muhammad Andika	V	MIN 4 B. Lampung	A30	63
31	Zahra Feby Anjani	V D	MIN 5 B. Lampung	A31	56
32	Aura Gita Andila	V D	MIN 5 B. Lampung	A32	65
33	Azahra Oksukw Aditya	V D	MIN 5 B. Lampung	A33	61
34	Zahra Sunnariyah	V D	MIN 5 B. Lampung	A34	64
35	Maura Calysta Susetyo	V D	MIN 5 B. Lampung	A35	54
36	Abu Syifa Ismai	V D	MIN 5 B. Lampung	A36	57
37	Gilang Adi Pratama	V D	MIN 5 B. Lampung	A37	61
38	Altaf Nara Jihady	V D	MIN 5 B. Lampung	A38	65

39	Mohammad Fathir. D	V A	MIN 6 B. Lampung	A39	67
40	Wahyu Candra Kusuma	V A	MIN 6 B. Lampung	A40	69
41	M. Afif Al-Azhah	V A	MIN 6 B. Lampung	A41	66
42	Atha Rakan Ayyasy	V A	MIN 6 B. Lampung	A42	60
43	Sutan M. Dzaky	V A	MIN 6 B. Lampung	A43	61
44	Annisa Asterina	V A	MIN 6 B. Lampung	A44	58
45	Alya Camelia JasMiNe	V A	MIN 6 B. Lampung	A45	59
46	Erma Nurbaiti Anggraini	V A	MIN 6 B. Lampung	A46	70
47	Kevin Praditya	V A	MIN 7 B. Lampung	A47	52
48	Rafliano Akram	V A	MIN 7 B. Lampung	A48	40
49	Myranda April Dewinata	V A	MIN 7 B. Lampung	A49	43
50	Hafidz Musyaffa	V A	MIN 7 B. Lampung	A50	41
51	Betrisya Maulida Q	V A	MIN 7 B. Lampung	A51	51
52	Rachel Marceliya. V	V A	MIN 7 B. Lampung	A52	43
53	Nabil Rizky. P	V A	MIN 7 B. Lampung	A53	67
54	Muhammad Reza	V B	MIN 8 B. Lampung	A54	62
55	Adnan Reyno Aji	V B	MIN 8 B. Lampung	A55	76
56	Dicko Dony Satrio	V B	MIN 8 B. Lampung	A56	72
57	Fachry Daiva A	V A	MIN 8 B. Lampung	A57	63
58	Tiara Dwi Kinanti	V A	MIN 8 B. Lampung	A58	64
59	Elsya Rahma	V A	MIN 8 B. Lampung	A59	71
60	Zaskia Maulida	V A	MIN 8 B. Lampung	A60	78
61	Tiffany Nur Alfia	V A	MIN 8 B. Lampung	A61	67
62	Mafdhul Juliansyah	V B	MIN 9 B. Lampung	A62	74
63	M. Ilham Assegaf	V B	MIN 9 B. Lampung	A63	75
64	Reva Fitri Yurizal	V B	MIN 9 B. Lampung	A64	62
65	Jahwa Nur Hanifah	V B	MIN 9 B. Lampung	A65	71
66	Qonita chalisa	V B	MIN 9 B. Lampung	A66	65
67	Qhisya Aurellia	V B	MIN 9 B. Lampung	A67	69
68	Nadia Aulia	V B	MIN 9 B. Lampung	A68	73
69	Khadafi Khasyi Khairan	V B	MIN 9 B. Lampung	A69	74
70	Mas Bagus P	V A	MIN 10 B. Lampung	A70	79
71	M. Asrulloh	V A	MIN 10 B. Lampung	A71	79
72	Dimas Vikram S	V A	MIN 10 B. Lampung	A72	61
73	Assila Kesyi	V A	MIN 10 B. Lampung	A73	65
74	Kahlil Gibran	V A	MIN 10 B. Lampung	A74	68
75	Anggita Putri C	V A	MIN 10 B. Lampung	A75	64
76	Ayu Wulan Dari	V A	MIN 10 B. Lampung	A76	72
77	Az-zahra Ainun M	V A	MIN 10 B. Lampung	A77	42
78	M. Fadli Adriyanto	VA	MIN 11 B. Lampung	A78	41
79	Bagus M. Ramadhan	VA	MIN 11 B. Lampung	A79	51
80	Nikeisha Zahratulsita	VA	MIN 11 B. Lampung	A80	45
81	Almavita Shofia	V B	MIN 11 B. Lampung	A81	56
82	Aurelia Syafitri	V B	MIN 11 B. Lampung	A82	47

83	Ara Atifa Khairunisa	V B	MIN 11 B. Lampung	A83	45
84	Nindia Auliya	V B	MIN 11 B. Lampung	A84	53
85	Erlando M. Nur	V A	MIN 11 B. Lampung	A85	56
86	Chaila Dwi Agustin	V B	MIN 12 B. Lampung	A86	60
87	Winda Ramadhani	V B	MIN 12 B. Lampung	A87	58
88	Riska Amelia Malik	V B	MIN 12 B. Lampung	A88	56
89	Anggi Fraska	V C	MIN 12 B. Lampung	A89	59
90	Hanin Nuranjani O	V A	MIN 12 B. Lampung	A90	72
91	Zakia Frada W	V A	MIN 12 B. Lampung	A91	68
92	Shela Amelia	V C	MIN 12 B. Lampung	A92	73



Lampiran 23

**Hasil Perhitungan Angket Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah  
di MIN Se-Kota Bandar Lampung**

No	NAMA	KELAS	ASAL SEKOLAH	KODE NAMA	SKOR
1	Fakhrusyi. R. R	V A	MIN 1 B. Lampung	A1	72
2	M. Dzaki. Rizaullah	V A	MIN 1 B. Lampung	A2	83
3	Miftahul Fadhil. P	V A	MIN 1 B. Lampung	A3	75
4	Fara Nabila Azzahra	V A	MIN 1 B. Lampung	A4	51
5	Alya Zafira Honsa	V A	MIN 1 B. Lampung	A5	64
6	Kiran Mahardika	V A	MIN 1 B. Lampung	A6	75
7	Khazimah Muti'ah. AZ	V A	MIN 1 B. Lampung	A7	52
8	Maila Wati	V A	MIN 1 B. Lampung	A8	74
9	M. Romi Rahmila. B	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A9	85
10	Yuni Zarmulia Algamar	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A10	55
11	M. Satria Bagus	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A11	79
12	Fauzan Zalfa Mufid	V Al- Alim	MIN 2 B. Lampung	A12	73
13	Aura Faura Siregar	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A13	61
14	Fannya Mega Utami	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A14	78
15	Siti Nur Fadillah	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A15	61
16	Agnes Maulita	V Al- Muizzu	MIN 2 B. Lampung	A16	42
17	Tri Julita Rahayu	V	MIN 3 B. Lampung	A17	48
18	Syifa Himatuzzahra	V	MIN 3 B. Lampung	A18	43
19	Faisal Asmatansyah	V	MIN 3 B. Lampung	A19	63
20	Amrulloh Aji	V	MIN 3 B. Lampung	A20	64
21	M. Al-Farizi	V	MIN 3 B. Lampung	A21	55
22	Yuan Andriansyazein	V	MIN 3 B. Lampung	A22	50
23	Syafira	V	MIN 4 B. Lampung	A23	69
24	Maudy Tri Andini	V	MIN 4 B. Lampung	A24	75
25	Shaila Diani	V	MIN 4 B. Lampung	A25	73
26	Fatthiya Anggun	V	MIN 4 B. Lampung	A26	74
27	Maisun Nabila	V	MIN 4 B. Lampung	A27	70
28	Andika Juliansyah	V	MIN 4 B. Lampung	A28	59
29	A.Umar Abdillah	V	MIN 4 B. Lampung	A29	74
30	Muhammad Andika	V	MIN 4 B. Lampung	A30	71
31	Zahra Feby Anjani	V D	MIN 5 B. Lampung	A31	76
32	Aura Gita Andila	V D	MIN 5 B. Lampung	A32	71
33	Azahra Oksukw Aditya	V D	MIN 5 B. Lampung	A33	72
34	Zahra Sunnariyah	V D	MIN 5 B. Lampung	A34	80
35	Maura Calysta Susetyo	V D	MIN 5 B. Lampung	A35	64
36	Abu Syifa Ismai	V D	MIN 5 B. Lampung	A36	62
37	Gilang Adi Pratama	V D	MIN 5 B. Lampung	A37	63
38	Altaf Nara Jihady	V D	MIN 5 B. Lampung	A38	84
39	Mohammad Fathir. D	V A	MIN 6 B. Lampung	A39	77
40	Wahyu Candra Kusuma	V A	MIN 6 B. Lampung	A40	69

41	M. Afif Al-Azhih	V A	MIN 6 B. Lampung	A41	78
42	Atha Rakan Ayyasy	V A	MIN 6 B. Lampung	A42	81
43	Sutan M. Dzaky	V A	MIN 6 B. Lampung	A43	85
44	Annisa Asterina	V A	MIN 6 B. Lampung	A44	79
45	Alya Camelia JasMINE	V A	MIN 6 B. Lampung	A45	81
46	Erma Nurbaiti Anggraini	V A	MIN 6 B. Lampung	A46	80
47	Kevin Praditya	V A	MIN 7 B. Lampung	A47	45
48	Rafliano Akram	V A	MIN 7 B. Lampung	A48	85
49	Myranda April Dewinata	V A	MIN 7 B. Lampung	A49	53
50	Hafidz Musyaffa	V A	MIN 7 B. Lampung	A50	74
51	Betrisya Maulida Q	V A	MIN 7 B. Lampung	A51	72
52	Rachel Marcelliya. V	V A	MIN 7 B. Lampung	A52	81
53	Nabil Rizky. P	V A	MIN 7 B. Lampung	A53	78
54	Muhammad Reza	V B	MIN 8 B. Lampung	A54	76
55	Adnan Reyno Aji	V B	MIN 8 B. Lampung	A55	84
56	Dicko Dony Satrio	V B	MIN 8 B. Lampung	A56	60
57	Fachry Daiva A	V A	MIN 8 B. Lampung	A57	76
58	Tiara Dwi Kinanti	V A	MIN 8 B. Lampung	A58	73
59	Elsya Rahma	V A	MIN 8 B. Lampung	A59	72
60	Zaskia Maulida	V A	MIN 8 B. Lampung	A60	85
61	Tiffany Nur Alfia	V A	MIN 8 B. Lampung	A61	82
62	Mafidhal Juliansyah	V B	MIN 9 B. Lampung	A62	80
63	M. Ilham Assegaf	V B	MIN 9 B. Lampung	A63	75
64	Reva Fitri Yurizal	V B	MIN 9 B. Lampung	A64	81
65	Jahwa Nur Hanifah	V B	MIN 9 B. Lampung	A65	78
66	Qonita chalisa	V B	MIN 9 B. Lampung	A66	75
67	Qhisya Aurellia	V B	MIN 9 B. Lampung	A67	77
68	Nadia Aulia	V B	MIN 9 B. Lampung	A68	83
69	Khadafi Khasyi Khairan	V B	MIN 9 B. Lampung	A69	75
70	Mas Bagus P	V A	MIN 10 B. Lampung	A70	78
71	M. Asrulloh	V A	MIN 10 B. Lampung	A71	85
72	Dimas Vikram S	V A	MIN 10 B. Lampung	A72	69
73	Assila Kesyi	V A	MIN 10 B. Lampung	A73	81
74	Kahlil Gibran	V A	MIN 10 B. Lampung	A74	68
75	Anggita Putri C	V A	MIN 10 B. Lampung	A75	59
76	Ayu Wulan Dari	V A	MIN 10 B. Lampung	A76	75
77	Az-zahra Ainun M	V A	MIN 10 B. Lampung	A77	56
78	M. Fadli Adriyanto	VA	MIN 11 B. Lampung	A78	67
79	Bagus M. Ramadhan	VA	MIN 11 B. Lampung	A79	65
80	Nikeisha Zahratulsita	VA	MIN 11 B. Lampung	A80	63
81	Almavita Shofia	V B	MIN 11 B. Lampung	A81	75
82	Aurelia Syafitri	V B	MIN 11 B. Lampung	A82	64
83	Ara Atifa Khairunisa	V B	MIN 11 B. Lampung	A83	67
84	Nindia Auliya	V B	MIN 11 B. Lampung	A84	85
85	Erlando M. Nur	V A	MIN 11 B. Lampung	A85	60

86	Chaila Dwi Agustin	V B	MIN 12 B. Lampung	A86	59
87	Winda Ramadhani	V B	MIN 12 B. Lampung	A87	53
88	Riska Amelia Malik	V B	MIN 12 B. Lampung	A88	54
89	Anggi Fraska	V C	MIN 12 B. Lampung	A89	67
90	Hanin Nuranjani O	V A	MIN 12 B. Lampung	A90	58
91	Zakia Frada W	V A	MIN 12 B. Lampung	A91	64
92	Shela Amelia	V C	MIN 12 B. Lampung	A92	56



## Deskripsi Data Penelitian

### 1. Kompetensi Pustakawan

Descriptives			Statistic	Std. Error
KOMPETENSI	Mean		64.02	1.079
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	61.88	
		Upper Bound	66.17	
	5% Trimmed Mean		63.95	
	Median		64.00	
	Variance		107.142	
	Std. Deviation		10.351	
	Minimum		40	
	Maximum		85	
	Range		45	
	Modus		60	
	Skewness		.223	.251
	Kurtosis		-.117	.498



### 2. Kinerja Pustakawan

Descriptives			Statistic	Std. Error
KINERJA PUSTAKAWAN	Mean		61.72	1.080
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	59.57	
		Upper Bound	63.86	
	5% Trimmed Mean		61.96	
	Median		64.00	
	Variance		107.304	
	Std. Deviation		10.359	
	Minimum		40	
	Maximum		79	
	Range		39	
	Modus		67	
	Skewness		-.478	.251
	Kurtosis		-.622	.498

### 3. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Descriptives			Statistic	Std. Error

kualitas pelayanan	Mean		69.84	1.149
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	67.56	
		Upper Bound	72.12	
	5% Trimmed Mean		70.28	
	Median		72.50	
	Variance		121.391	
	Std. Deviation		11.018	
	Minimum		42	
	Maximum		85	
	Range		45	
	Modus		75	
	Skewness		-.570	.251
	Kurtosis		-.419	.498





## Lampiran 25

### Hasil Uji Normalitas dan Uji Homogenitas Data

#### A. Uji Normalitas Data

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas data sebagai berikut:

- c. Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal
- d. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi tidak normal

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KOMPETENSI	92	100.0%	0	0.0%	92	100.0%
KINERJA	92	100.0%	0	0.0%	92	100.0%
KUALITAS PELAYANAN	92	100.0%	0	0.0%	92	100.0%

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KOMPETENSI	.089	92	.066	.970	92	.033
KINERJA	.098	92	.092	.954	92	.047
KUALITAS PELAYANAN	.121	92	.074	.956	92	.043

a. Lilliefors Significance Correction

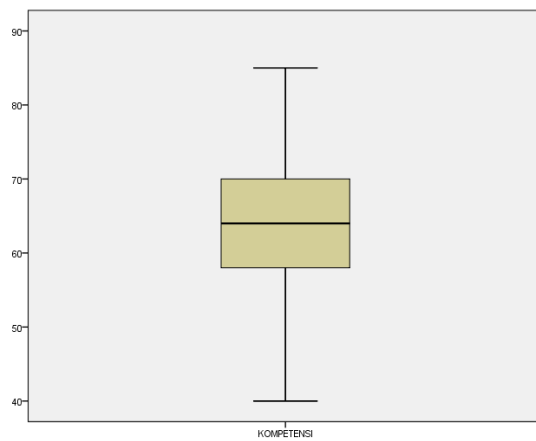
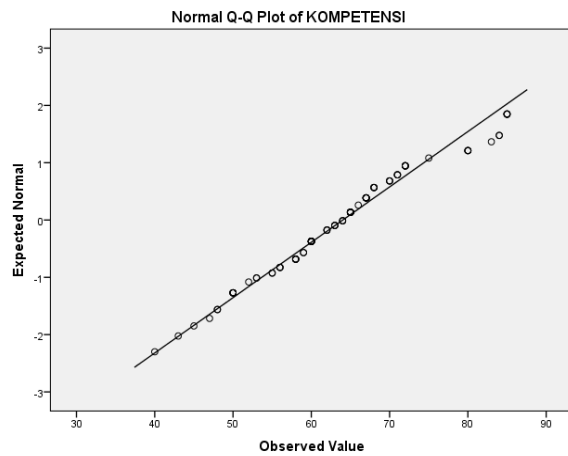
Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi kompetensi pustakwan sebesar  $0,066 > 0,05$ , nilai signifikansi kinerja pustakwan sebesar  $0,092 > 0,05$ , dan nilai signifikansi kualitas pelayanan perpustakaan sekolah sebesar  $0,074 > 0,05$ , dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel kompetensi pustakawan, kinerja pustakawan dan kualitas pelayanan perpustakaan sekolah berdistribusi normal

#### 1. Kompetensi Pustakawan

KOMPETENSI Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	4 . 03
4.00	4 . 5788
9.00	5 . 000000233
12.00	5 . 556668888899
20.00	6 . 0000000000222333444
21.00	6 . 55555555677777778888
11.00	7 . 00011122222
1.00	7 . 5
7.00	8 . 0000344
5.00	8 . 55555

Stem width: 10  
Each leaf: 1 case(s)

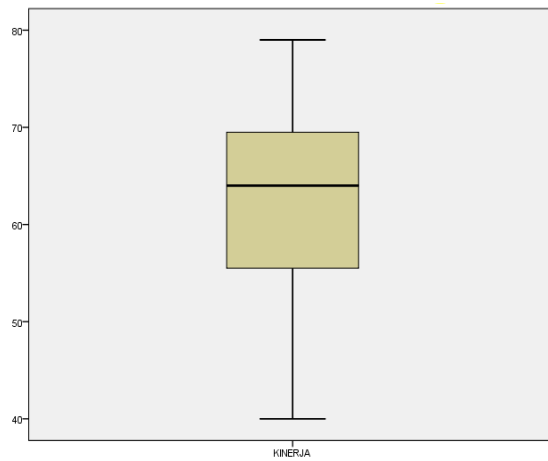
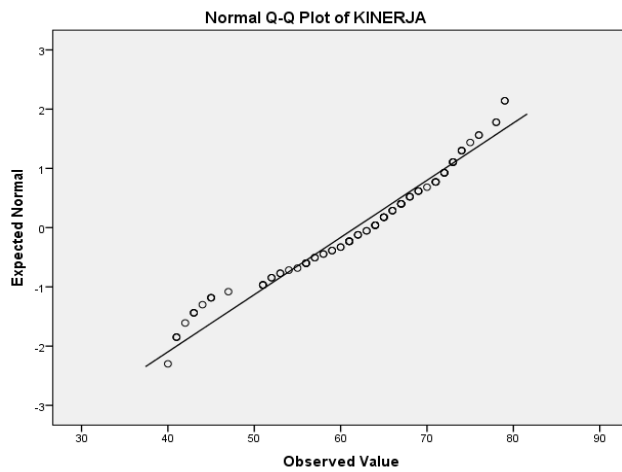


## 2. Kinerja Pustakawan

KINERJA Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
9.00	4 .	011123334
4.00	4 .	5557
9.00	5 .	111122334
11.00	5 .	56666778899
17.00	6 .	001111122223344444
19.00	6 .	5555566677777888999
16.00	7 .	0111122223333444
7.00	7 .	5668899

Stem width: 10  
Each leaf: 1 case(s)



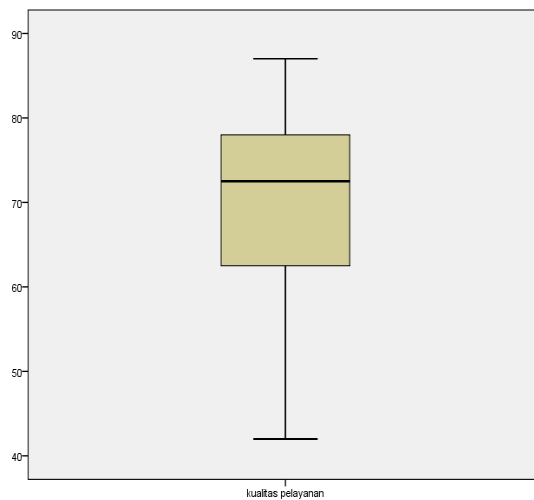
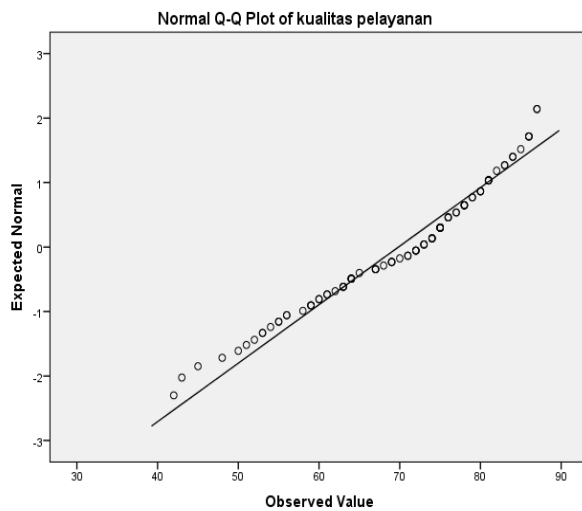
### 3. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
2.00	4 .	23
2.00	4 .	58
6.00	5 .	012334
8.00	5 .	55668999
13.00	6 .	0011233344444
8.00	6 .	57778999
14.00	7 .	01122223334444
20.00	7 .	55555555666778888899
13.00	8 .	0001111123344
6.00	8 .	566677

Stem width: 10

Each leaf: 1 case(s)



## B. Uji Homogenitas Data

Dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah sebagai berikut:

- c. Jika nilai signifikansi atau  $\text{Sig.} < 0,05$ , maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama (tidak homogen)
- d. Jika nilai signifikansi atau  $\text{Sig.} \geq 0,05$ , maka dikatakan bahwa varians dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama (homogen)

Test of Homogeneity of Variances

Variabel	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kompetensi Pustakawan	3.609	26	57	.142
Kinerja Pustakawan	2.887	26	57	.067

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kompetensi pustakawan dengan angka 0.142, sehingga nilai signifikasinya menjadi  $0.142 > 0.05$ . Sedangkan nilai signifikansi kinerja pustakawan dengan nilai 0.067, sehingga nilai signifikasinya menjadi  $0.067 > 0.05$ . Dengan demikian, variabel kompetensi pustakawan dan kinerja pustakawan memiliki varians yang homogen karena nilai signifikasinya lebih besar dari 0.05 (Sig.  $> 0.05$ )



Lampiran 26

**Hasil Uji Hipotesis**

**A. Uji Korelasi Variabel Kompetensi dan Kinerja Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah**

**Tingkat Keeratan Hubungan**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,00 - < 0,20	hubungan sangat lemah
$\geq 0,20$ - < 0,40	hubungan rendah
$\geq 0,40$ - < 0,70	hubungan sedang/cukup
$\geq 0,70$ - < 0,90	hubungan kuat/tinggi
$\geq 0,90$ - $\leq 1,00$	hubungan sangat kuat/sangat tinggi <sup>124</sup>

Hasil perhitungan uji korelasi

**Correlations**

		kualitas pelayanan	KOMPETENSI	KINERJA
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.542	.353
	KOMPETENSI	.542	1.000	.278
	KINERJA	.353	.278	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.000	.000
	KOMPETENSI	.000	.	.004
	KINERJA	.000	.004	.
N	kualitas pelayanan	92	92	92
	KOMPETENSI	92	92	92
	KINERJA	92	92	92

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kompetensi pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.542, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat. Sedangkan kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.353, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah,

**Model Summary<sup>p</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581 <sup>a</sup>	.338	.323	9.064	1.438

a. Predictors: (Constant), KINERJA, KOMPETENSI

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kompetensi dan kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.581, sehingga tingkat keeratan yang diberikan kompetensi dan kinerja pustakawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori cukup kuat

**B. Uji Regresi**

<sup>124</sup> Sambas Ali Muhiddin dan Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), h. 126.

## 1. Uji Regresi Sederhana Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Kriteria yang digunakan apabila nilai signifikansi lebih besar dari ( $>$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah, sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari ( $<$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah.

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
KOMPETENSI	.512	.096	.481	5.355	.000	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  (0.05) atau  $0.000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara parsial kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah. Dengan persamaan regresinya  $y = \alpha + bx = 22.667 + 0.512x$ .

## 2. Uji Regresi Sederhana Kinerja Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Kriteria yang digunakan apabila nilai signifikansi lebih besar dari ( $>$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah, sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari ( $<$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah.

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
KINERJA	.233	.095	.219	2.444	.017	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  (0.05) atau  $0.017 < 0,05$ ,

sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh secara parsial kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah. Dengan persamaan regresinya  $y = \alpha + bx = 22.667 + 0.233x$ .

### 3. Uji Regresi berganda Kompetensi dan Kinerja Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Kriteria yang digunakan apabila nilai signifikansi lebih besar dari ( $>$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah, sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari ( $<$ ) nilai  $\alpha$  (0.05) maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah.

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.667	7.281		3.113	.002		
KOMPETENSI	.512	.096	.481	5.355	.000	.923	1.084
KINERJA	.233	.095	.219	2.444	.017	.923	1.084

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

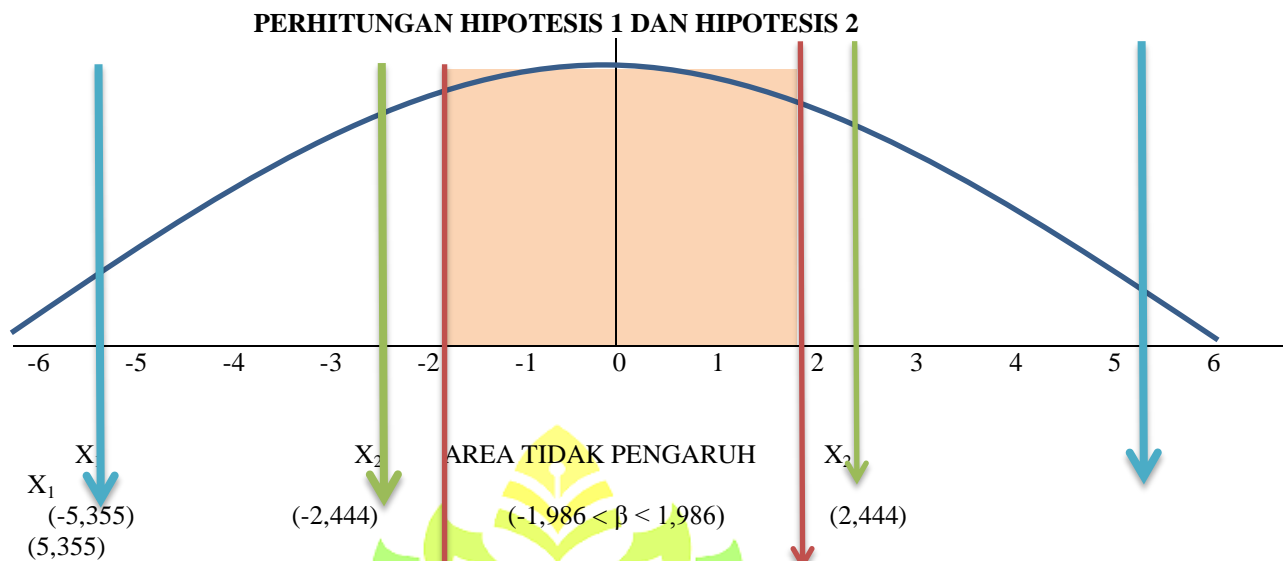
Dari hasil perhitungan harga koefisien arah regresi berganda kompetensi pustakawan ( $b_1$ ) sebesar 0,512 dan harga koefisien arah regresi berganda kinerja pustakawan ( $b_2$ ) sebesar 0,233, dengan konstanta ( $a$ ) sebesar 22,667. Sehingga persamaan regresi bergandanya adalah  $y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 = 22,667 + 0.512X_1 + 0,233X_2$ .



**Tabel daftar nama pustakawan/pegawai perpustakaan MIN se-Kota Bandar  
Lampung beserta latar belakang pendidikan**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Unit kerja</b>
1	Lisna Hayati, M.Pd	Ketua perpustakaan	S2 PAI	MIN 1 B. lampung
2	Ermil Yulizar, S.Ag	Staf Administrasi	S1 PAI	MIN 1 B. lampung
3	Sri Umayati, S.Pd	Staf Administrasi	S1 PGSD	MIN 1 B. lampung
4	Tri Murti Ambarwulan, S.Pd	Ketua perpustakaan	S1 PGSD	MIN 2 B. lampung
5	Musliyati, S.Pd	Staf perpustakaan	S1 PAI	MIN 2 B. lampung
6	Eka Nirmala, S.Pd	Staf perpustakaan	S1 PAI	MIN 2 B. lampung
7	Zaki Mubarak, S.Ag., M.Pd	Staf perpustakaan	S2PAI	MIN 2 B. lampung
8	Mislenawati, S.Pd.I	Ketua perpustakaan	S1 PGMI	MIN 3 B. lampung
9	Faturrohman, S.Pd.I	Ketua perpustakaan	S1 PAI	MIN 4 B. lampung
10	Desi Andriani, S.Pd.I	Staf perpustakaan	S1 MPI	MIN 4 B. lampung
11	Paturrohman, S.Pd.I	Staf perpustakaan	S1 PGMI	MIN 4 B. lampung
12	Tristan Budiman, S.Pd	Ketua perpustakaan	S1 Sejarah	MIN 5 B. lampung
13	Jumagus Taridi, A.Md	Staf perpustakaan	D3 Ekonomi	MIN 5 B. lampung
14	Windarti, S.Pd.I	Ketua perpustakaan	S1 PGMI	MIN 6 B. lampung
15	Hadisi, S.Pd.I	Staf perpustakaan	S1 PGMI	MIN 6 B. lampung
16	Wahyu Rohmansyah, S.Pd	Ketua perpustakaan	S1 PGSD	MIN 7 B. lampung
17	Al khoiri Alfian, S.Pd	Ketua perpustakaan	S1 PGSD	MIN 8 B. lampung
18	Sunawati	Staf perpustakaan	SLTA	MIN 8 B. lampung
19	Sakdiyah, S.Ag., S.Pd., M.Pd	Ketua perpustakaan	S2MP	MIN 9 B. lampung
20	Meliyana, S.Pd.I	Ketua perpustakaan	S1 PGMI	MIN 10 B. lampung
21	Azmin. AM, S.Ag	Staf perpustakaan	S1 PAI	MIN 10 B. lampung
22	Rosdiana, S.Pd.I	Staf perpustakaan	S1 PGMI	MIN 10 B. lampung
23	Rita Sari, S.Pd.I	Ketua perpustakaan	S1PAI	MIN 11 B. lampung
24	Hidayati, S.Ag	Staf perpustakaan	S1 PAI	MIN 11 B. lampung
25	Faulina, S.Ag	Ketua perpustakaan	S1 PAI	MIN 12 B. lampung
26	Monika, S.Ag	Staf perpustakaan	S1 PAI	MIN 12 B. lampung
27	Rif'atul Mahmudah, S.Pd.I	Staf perpustakaan	S1 PAI	MIN 12 B. lampung

## Lampiran 28



UNTUK AREA YANG TIDAK MEMILIKI PENGARUH ADALAH  $-1,986 < \beta < 1,986$

### 1. UJI HIPOTESIS 1

Perhitungan menggunakan perbandingan nilai hitung dan nilai tabel:

$$T \text{ hitung} = 5,355$$

$$T \text{ tabel} = 1,986$$

Jadi,  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

Terdapat pengaruh secara parsial kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah (Y).

### 2. UJI HIPOTESIS 2

Perhitungan menggunakan perbandingan nilai hitung dan nilai tabel:

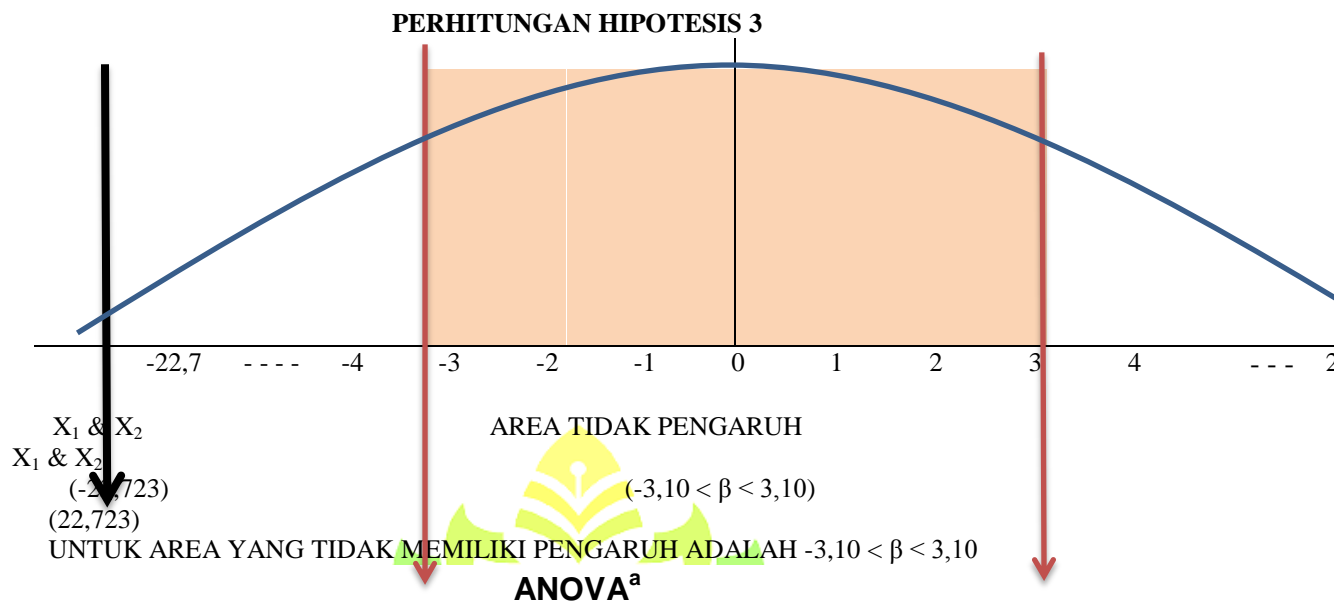
$$T \text{ hitung} = 2,444$$

$$T \text{ tabel} = 1,986$$

Jadi,  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

Terdapat pengaruh secara parsial kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah (Y).

## Lampiran 29



Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3734.023	2	1867.012	22.723	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7312.531	89	82.163		
	Total	11046.554	91			

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), KINERJA, KOMPETENSI

### 3. UJI HIPOTESIS 3

Perhitungan menggunakan perbandingan nilai hitung dan nilai tabel:

$$F_{\text{hitung}} = 22,723$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,10$$

$$\text{Jadi, } F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$$

Terdapat pengaruh secara simultan kompetensi pustakawan ( $X_1$ ) dan dan kinerja pustakawan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah (Y).



Gambar 1 dan 2 penelitian di perpustakaan MIN 1 Bandar Lampung



Gambar 3 dan 4 penelitian di perpustakaan MIN 2 Bandar Lampung



Gambar 5 dan 6 penelitian di perpustakaan MIN 3 Bandar Lampung

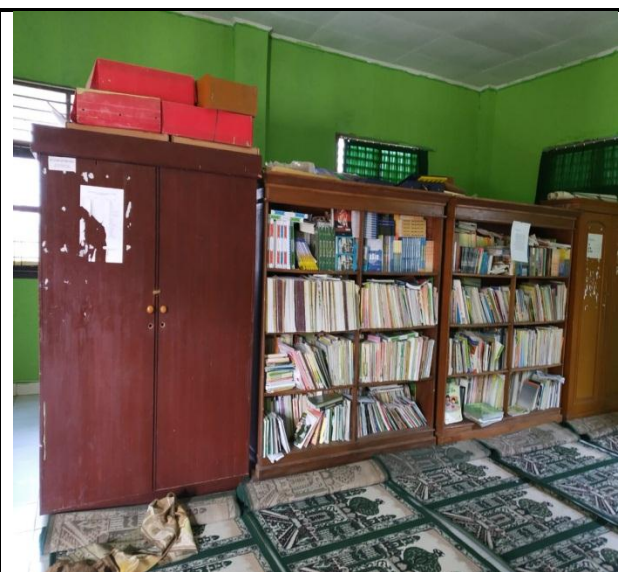




Gambar 7 dan 8 penelitian di perpustakaan MIN 4 Bandar Lampung



Gambar 9 dan 10 penelitian di perpustakaan MIN 5 Bandar Lampung



Gambar 11 dan 12 penelitian di perpustakaan MIN 6 B. Lampung dan MIN 3 B. Lampung





Gambar 13 dan 14 penelitian di perpustakaan MIN 7 Bandar Lampung



Gambar 15 dan 16 penelitian di perpustakaan MIN 8 Bandar Lampung



Gambar 17 dan 18 penelitian di perpustakaan MIN 9 Bandar Lampung





Gambar 19 dan 20 penelitian di perpustakaan MIN 10 Bandar Lampung



Gambar 21 dan 22 penelitian di perpustakaan MIN 11 Bandar Lampung



Gambar 23 dan 24 penelitian di perpustakaan MIN 12 Bandar Lampung

